RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Office québécois de la langue française

2012-2013

Incluant le rapport d'activités de la Commission de toponymie

Le français
partout
au Québec

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Office québécois de la langue française

2012-2013

Incluant le rapport d'activités de la Commission de toponymie

Québec

Le contenu de cette publication a été produit par la Direction de la recherche et de l'évaluation avec la participation de toutes les directions de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : 514 873-6565
Sans frais : 1 888 873-6202
Télécopieur : 514 864-0933
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de l'Office.
Dépôt légal – 2013
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN Version imprimée : 978-2-550-68317-9
ISBN Version électronique : 978-2-550-68318-6

ISSN Version imprimée : 1708-2447
ISSN Version électronique : 1708-2455

© Gouvernement du Québec, 2013
La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

100 %
BIOGAZ
FSC

Message de la ministre

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de l'Office québécois de la langue française, qui inclut le rapport d'activités de la Commission de toponymie.

Ces rapports rendent notamment compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs établis dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 ainsi que dans les déclarations de services aux citoyens de chacun des deux organismes. Le présent document contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'Office et la Commission.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
et ministre responsable de la Charte de la langue française,

Diane De Courcy

Diane De Courcy

Montréal, août 2013

Madame Diane De Courcy
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et
ministre responsable de la Charte de la langue française
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, 4e étage
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, qui intègre le bilan des activités de la Commission de toponymie. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport présente les résultats obtenus par l'Office et par la Commission au regard des cibles fixées dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014, des engagements énoncés par l'un et l'autre dans leur déclaration de services aux citoyens, et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles ils sont assujettis.

Je profite du dépôt de ce rapport pour remercier les membres de l'Office et de la Commission de toponymie ainsi que les membres du Comité de suivi de la situation linguistique et du Comité d'officialisation linguistique pour leur précieux apport à nos travaux. Je tiens également à rendre hommage aux cadres et au personnel qui n'ont ménagé aucun effort pour atteindre les objectifs fixés. Finalement, il m'importe de souligner l'importante contribution de nos partenaires du monde des affaires et du monde syndical, ainsi que des milieux gouvernemental, universitaire et associatif qui, chacun à leur façon, participent activement à faire du français la langue commune de la société québécoise.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

Le président-directeur général par intérim,

Jacques Beauchemin

Montréal, août 2013

Table des matières
Office québécois de la langue française

Déclaration du président-directeur général par intérim 12
Rapport de la vérificatrice interne 13
Message du président-directeur général par intérim 14
Membres de l'Office 17

1 **OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE**

Mission 21
Contexte 21
Clientèles et mandats 22
Services, publications et outils 23
Organisation 23
Corps administratif 24
Direction générale de la francisation et des enquêtes 24
Direction générale des services linguistiques 25
Direction générale de l'administration 25
Direction de la recherche et de l'évaluation 25
Commission de toponymie 26
Ressources humaines 26
Développement des personnes 26
Dotation et mobilité 28
Embauche, représentativité et résultats comparatifs 28
Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi 34
Programme d'aide aux employés 34
Relations du travail 34
Santé et sécurité au travail 35
Travaux sur l'engagement du personnel et sur la reconnaissance en milieu de travail 35
Ressources financières et matérielles 36
Ressources financières 36
Ressources matérielles 38
Organigramme de l'Office 38
Ressources informationnelles 38
Technologies de l'information 38
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web 40
Ressources documentaires 41

2 **CADRE DE GESTION**

Philosophie de gestion 45
Principes 45
Éléments constitutifs 45
Déclaration de valeurs 47
Orientations stratégiques 48

Table des matières
Office québécois de la langue française

Suivi de gestion 50
Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office 50

3 **RÉALISATIONS DE L'OFFICE PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014**

Sommaire des résultats 2010-2013 55

ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public 64
Axe d'intervention 1.1 L'usage du français dans l'espace public québécois 64
Objectif 1.1.1 65
Objectif 1.1.2 69
Axe d'intervention 1.2 La francisation des entreprises 73
Objectif 1.2.1 75
Objectif 1.2.2 76
Objectif 1.2.3 77
Axe d'intervention 1.3 La francisation de l'Administration 80
Objectif 1.3.1 80
Axe d'intervention 1.4 Le respect de la Charte 81
Objectif 1.4.1 81

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique 83
Axe d'intervention 2.1 La terminologie de langue française 83
Objectif 2.1.1 83
Axe d'intervention 2.2 Les outils d'aide à la maîtrise du français 84
Objectif 2.2.1 84
Objectif 2.2.2 84
Objectif 2.2.3 85

ORIENTATION STRATÉGIQUE 3

Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec 86
Axe d'intervention 3.1 Le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec 86
Objectif 3.1.1 86
Objectif 3.1.2 87
Axe d'intervention 3.2 L'expertise en matière d'aménagement linguistique 88
Objectif 3.2.2 88

ORIENTATION STRATÉGIQUE 4

Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français 89
Axe d'intervention 4.1 La politique linguistique québécoise 89
Objectif 4.1.1 89
Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français 91
Objectif 4.2.1 91
Objectif 4.2.3 93

Table des matières
Office québécois de la langue française

ORIENTATION STRATÉGIQUE 5

Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation 96

Axe d'intervention 5.1 Le traitement des plaintes 96

Objectif 5.1.1 96

Axe d'intervention 5.2 L'administration des examens de français 96

Objectif 5.2.1 97

Objectif 5.2.2 97

Axe d'intervention 5.3 La gestion des compétences et des savoirs 97

Objectif 5.3.1 98

Objectif 5.3.2 98

Objectif 5.3.3 98

4 **RÉALISATIONS DE L'OFFICE PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Résultats 101

5 **APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES**

Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français 105

Accès à l'information et protection des renseignements personnels 107

Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 108

Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications 109

Politique linguistique de l'Office et de la Commission 109

Égalité entre les hommes et les femmes 109

Politique de financement des services publics 110

Bonis au rendement accordés en 2012-2013 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 110

Développement durable 111

ANNEXES

Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC) 117

Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises 120

Organigramme de l'Office québécois de la langue française au 31 mars 2013 123

Table des matières
Office québécois de la langue française

LISTE DES TABLEAUX

1 Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité 27

2 Évolution des dépenses en formation 27

3 Jours de formation selon les catégories d'emploi 27

4 Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite 28

5 Effectif autorisé par unité administrative et par catégorie d'emploi (au 31 mars 2013) 28

6 Effectif en poste au 31 mars 29

7 Effectif utilisé au 31 mars 29

8 Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel permanent 30

9 Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi (2012-2013) 30

10 Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2012-2013) 31

11 Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 31

12 Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi (au 31 mars 2013) 32

13 Résultats comparatifs des taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent (au 31 mars de chaque année) 32

14 Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2012-2013) 33

15 Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi (au 31 mars 2013) 33

16 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 34

17 Autres mesures ou actions en 2012-2013 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.) 34

18 Tableau comparatif des dépenses 2011-2012 et 2012-2013 36

19 Dépenses par secteur d'activité ou par orientation stratégique 37

20 Évolution des dépenses 37

21 Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013 39

22 Nombre de projets en ressources informationnelles en 2012-2013 39

23 Nombre et pourcentage d'entreprises, selon les étapes de certification (Ensemble du Québec, de 2003-2004 à 2012-2013) 74

24 Pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de certification (Ensemble du Québec, de 2008-2009 à 2012-2013) 80

25 Nombre d'organismes de l'Administration non certifiés qui ont obtenu un certificat de conformité au cours de l'exercice (Ensemble du Québec, 31 mars 2013) 81

26 Statistiques relatives aux produits et services 102

Table des matières
Commission de toponymie

Message du président par intérim 5
Membres de la Commission 7
Faits saillants de 2012-2013 9
Quelques chiffres 11

1 COMMISSION DE TOPONYMIE

Mission et mandats 15
Contexte 16
Clientèles 17
Services, publications et outils 18
Organisation 18
Organigramme de la Commission au 31 mars 2013 19

2 RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014

Sommaire des résultats 2010-2013 23
ORIENTATION STRATÉGIQUE 2
Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique 25
Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique 25
Objectif 2.3.1 25
Objectif 2.3.2 27
Objectif 2.3.3 28
ORIENTATION STRATÉGIQUE 4
Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français 28
Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français 28
Objectif 4.2.3 28
Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique 29
Objectif 4.3.1 29
Objectif 4.3.2 30
Quelques réalisations liées au centenaire de la Commission 31

3 RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Résultats 35

Déclaration du président-directeur général par intérim

Les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles y afférents.

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de l'Office québécois de la langue française vise à :

- décrire fidèlement la mission, les mandats et les valeurs de l'organisme;
- présenter les orientations stratégiques, les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus;
- présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

Le président-directeur général par intérim,

Jacques Beauchemin

Montréal, août 2013

Rapport de la vérificatrice interne

Monsieur Jacques Beauchemin
Président-directeur général par intérim
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Monsieur le Président-Directeur général,

Pour donner suite au mandat de vérification interne que j'ai reçu de l'Office québécois de la langue française, je me suis assurée que le contenu du rapport annuel, pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2013, était validé.

Cette validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les données sur la gestion ainsi que les résultats présentés relativement aux objectifs du Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 sont cohérents et corroborés par d'autres sources. L'examen a consisté à recueillir des renseignements, à effectuer des analyses, à réviser les calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter des données fournies.

L'analyse ainsi faite me permet de conclure que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de l'Office ainsi que les explications connexes me paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Veuillez agréer, Monsieur le Président-Directeur général, mes salutations distinguées.

La vérificatrice interne,
Micheline Ostoj

Montréal, août 2013

Message du président-directeur général par intérim

À titre de président-directeur général par intérim de l'Office québécois de la langue française, fonction que j'assume depuis le 8 mars de l'année en cours, j'ai l'honneur de présenter le *Rapport annuel de gestion 2012-2013*, qui comprend également le rapport d'activités de la Commission de toponymie.

Avant toute chose, je tiens à remercier ma prédécesseure, M^me^ Louise Marchand, pour le travail qu'elle a accompli, avec une conviction sans faille, au cours de l'année. Le présent rapport fait état des réalisations menées à bien sous sa présidence pendant la presque totalité de l'exercice 2012-2013.

J'adresse aussi mes sincères remerciements aux membres de l'Office ainsi qu'aux membres des comités d'officialisation linguistique et de suivi de la situation linguistique, qui ont généreusement contribué à nos travaux. Je profite également de l'occasion pour remercier tout le personnel de la collaboration qu'il m'a offerte dès mon arrivée et de l'engagement profond que chacun et chacune démontrent à l'égard de la cause du français, langue commune de la société québécoise.

Avancement de la francisation

Généraliser l'emploi du français à tous les niveaux et dans toutes les sphères des entreprises constitue le fer de lance des interventions de l'Office. Fort de l'expérience acquise au fil des années, l'Office a continué d'accompagner les entreprises dans leurs démarches de francisation. Au terme de l'exercice 2012-2013, 85,1 % des entreprises de 50 employés ou plus inscrites à l'Office détenaient leur certificat de francisation.

En vertu de la Charte de la langue française, l'Office doit également assurer le respect de la loi et traiter les plaintes que le public lui adresse.

Suivi de la situation linguistique

Conformément à son mandat d'assurer le suivi de la situation linguistique du Québec, l'Office a rendu publiques en juin cinq études sur la langue du commerce et des affaires ainsi que sur les langues utilisées dans Internet. Il ressort de ces travaux, réalisés sous la supervision du Comité de suivi de la situation linguistique, que l'affichage des noms d'entreprise conformes à la Charte a légèrement progressé au centre-ville de Montréal. Ces études ont aussi démontré que le service en français est accessible dans la très grande majorité des cas, mais que l'accueil bilingue a augmenté au centre-ville de Montréal. À la lumière de ces résultats, l'Office a annoncé qu'il mettait sur pied une campagne de repérage des commerces qui dérogent à la loi.

D'autre part, trois études portant sur la langue de travail au Québec ont été publiées en novembre 2012. Elles attestent clairement que le français demeure la langue principale de travail de la majorité de la population active du Québec, mais que le bilinguisme est en hausse depuis 1989, particulièrement à Montréal.

Message du président-directeur général par intérim

Nouvelle interface pour *Le grand dictionnaire terminologique*

L'Office a présenté aux internautes du Québec et de la francophonie la nouvelle interface, plus efficace et plus conviviale, du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), accessible gratuitement à partir du site de l'Office. Grâce à ses fonctionnalités novatrices et à la présentation simplifiée des données, l'outil vedette de l'Office est désormais à la fine pointe de la technologie. Le GDT permet à toute personne de connaître les termes français appartenant à quelque deux cents domaines de spécialité.

Rayonnement de la langue française et partenariats

La mission de faire du français la langue commune de la société québécoise est une œuvre collective à laquelle toute la société doit collaborer. Il appartient donc à l'Office de nouer des partenariats et de bien informer la population et les acteurs socioéconomiques de sa mission et des dispositions de la Charte.

L'Office a pris une part active au Forum mondial de la langue française, à Québec. Des membres de la direction ont notamment participé à titre de panélistes à des tables rondes portant sur la place du français dans le monde des affaires et sur certains enjeux linguistiques ou terminologiques actuels.

En partenariat avec le Secrétariat à la politique linguistique et avec le Conseil supérieur de la langue française, l'Office a été l'hôte du colloque annuel du réseau OPALE. Ce réseau regroupe les organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques de la Communauté française de Belgique, de la France, du Québec, de la Suisse et de l'Organisation internationale de la Francophonie. Les participants du colloque ont exploré le thème du français dans l'espace public, sujet particulièrement riche à l'heure de la mondialisation, de l'intégration des marchés et de la diversité croissante des sociétés qui sont terres d'immigration.

Enfin, à l'occasion de la Francofête, célébration du français et de la francophonie, l'Office a salué les efforts déployés par les entreprises, l'Administration et les personnes dans la promotion et l'usage de la langue française. Outre les Mérites attribués à diverses organisations et les prix Francopub, qui récompensent des réalisations publicitaires, il a décerné le Mérite du français dans la culture à l'auteure Lise Payette, tandis que le prestigieux prix Camille-Laurin a couronné à titre posthume l'œuvre du journaliste sportif Richard Garneau.

1 Message du président-directeur général par intérim

L'Office en voie de modernisation

À la fin de février 2013, des microblogueurs ont rapporté certains éléments d'une enquête menée par l'Office à la suite de la plainte d'un citoyen relativement à une possible infraction à la Charte. Le sujet s'est rapidement propagé dans les médias numériques et traditionnels, suscitant de multiples commentaires publics. La ministre responsable de la Charte de la langue française s'est alors engagée à ce que l'Office actualise ses façons de faire et améliore les outils de travail dont dispose son personnel.

Dès lors, l'Office s'est mis à l'œuvre afin de revoir en profondeur son processus de traitement des plaintes. Ces travaux visent à accroître l'efficacité et l'efficience ainsi que la transparence de l'Office dans la poursuite de sa mission essentielle : faire du français la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires.

Le président-directeur général par intérim,

Jacques Beauchemin

Membres de l'Office

L'Office est composé de huit membres. Le gouvernement y nomme un président-directeur général et six personnes, pour un mandat d'au plus cinq ans. Le sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique y siège à titre permanent sans droit de vote.

Le président-directeur général est chargé de la direction et de l'administration de l'Office. Il préside les réunions et a voix prépondérante en cas de partage des décisions. Au cours de l'exercice 2012-2013, l'Office a tenu neuf réunions.

M. Jacques Beauchemin est membre depuis 2012. Il est sous-ministre associé à la langue française, responsable de l'application de la politique linguistique, au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles depuis septembre 2012. De plus, il est président-directeur général par intérim de l'Office québécois de la langue française et président par intérim de la Commission de toponymie. Docteur en sociologie de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), il a été notamment professeur titulaire au Département de sociologie de l'UQAM, directeur du même département, puis directeur de recherche à la Chaire de recherche du Canada en mondialisation, citoyenneté et démocratie. Il est l'auteur de nombreuses publications liées notamment à l'identité et à la question nationales.

M. Gordon Bernstein est membre depuis 2011. Il a fait des études en arts à l'Université McGill. Depuis 1995, il est vice-président de Bernstein Delambre. Il a auparavant été président de Vêtements Continental ltée. Il a également été président fondateur de la Société de développement du boulevard Saint-Laurent de 2000 à 2011 après avoir été membre bénévole, pendant plus de vingt ans, de l'association des marchands Village international du boulevard Saint-Laurent.

M. Daniel Boyer est membre depuis 2011. Titulaire d'un baccalauréat en éducation physique et d'un certificat en relations industrielles de l'Université de Montréal, il est secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) depuis 2010. Au sein de cette même fédération, dont il est membre depuis 1978, il a tour à tour été vice-président et président de son syndicat local, conseiller au Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298, avant d'en devenir secrétaire général en 1999 et président, en octobre 2007.

Membres de l'Office

Photo: Rémy Boyer

M^me^ Monique C. Cormier est membre et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis 2002. Titulaire d'un doctorat en traduction de l'université Paris III-Sorbonne nouvelle, d'une maîtrise et d'un baccalauréat en traduction de l'Université de Montréal, elle est directrice du Département de linguistique et de traduction de cette même université. Professeure titulaire, elle se consacre à des travaux de recherche qui portent sur l'histoire des dictionnaires, en particulier les ouvrages bilingues français-anglais des XVII^e^ et XVIII^e^ siècles.

M. Gilles Dulude est membre depuis 1999. Diplômé en relations industrielles de l'Université de Montréal et en management de l'Université Western Ontario, il possède plus de trente années d'expérience en gestion des ressources humaines, des communications, de la stratégie du changement et de l'amélioration de la productivité. Depuis avril 1999, il dirige une équipe de consultants en ressources humaines au sein de Synergroupe, service-conseil en ressources humaines.

M^me^ Marie Gendron est membre depuis 2005. Bachelière ès arts de l'Université Bishop's, elle est spécialiste des communications et du marketing. Au fil du temps, elle a occupé différents postes : analyste au ministère du Conseil exécutif, directrice des communications et du marketing chez Bell Canada, directrice des relations publiques à la Société Radio-Canada et vice-présidente aux communications et au marketing à l'Agence métropolitaine de transport, pour n'en nommer que quelques-uns. Elle est aujourd'hui directrice générale, Opération sociétale, pour la Fondation Lucie et André Chagnon.

M. Marc Termote est membre et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis 2009. Titulaire d'un doctorat en droit et d'un doctorat en sciences économiques de l'Université de Louvain ainsi que d'une maîtrise en sciences régionales de l'Université de Pennsylvanie, il est professeur honoraire à l'Institut national de la recherche scientifique et professeur associé à l'Université de Montréal. Ses champs de recherche privilégiés sont la démographie urbaine et régionale, les migrations internes et internationales, la démolinguistique et les prévisions démographiques.

Office québécois
de la langue française

1

1 Office québécois de la langue française

1.1 Mission

L'Office québécois de la langue française est un organisme d'État dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en régissent l'application. L'Office a pour mission de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises. Il est également chargé d'assurer le respect de la loi. Enfin, il surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au ministre au moins tous les cinq ans.

L'Office veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. Il aide à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application. Il peut aussi prendre toutes les mesures utiles pour assurer la promotion du français. Il peut assister et informer l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et les personnes physiques en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec. Il peut également recevoir leurs observations et suggestions sur la qualité de la langue française ainsi que sur les difficultés d'application de la loi et en faire rapport au ministre. Il peut établir des politiques afin de baliser l'usage du français, se doter de programmes de production, de diffusion et d'assistance terminolinguistiques et, sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, recommander ou normaliser des termes et expressions. Enfin, il établit les programmes de recherche nécessaires à l'application de la loi et peut conclure des ententes ou participer à des projets communs avec toute personne ou tout organisme.

1.2 Contexte

Différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels influencent les actions de l'Office. Parlé par une vaste majorité de la population québécoise, mais langue minoritaire au Canada et en Amérique du Nord, le français continue de faire l'objet de nombreuses pressions, y compris au Québec. La décroissance de la part que représentent les francophones au Canada, l'accroissement d'une immigration de plus en plus diversifiée et le faible taux de fécondité de la population francophone depuis le milieu des années 1960 ont été confirmés par le recensement de 2011 et doivent désormais être considérés comme des tendances lourdes affectant le statut du français. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché nord-américain, l'usage répandu des nouvelles technologies de l'information, l'expansion de l'anglais au sein des communications internationales et la mondialisation des activités économiques, autant de facteurs qui favorisent l'usage de l'anglais. Cette situation a des effets certains sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail, dans les activités économiques et commerciales, ainsi que des incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue française.

L'organisme ressemble, en général, à l'ensemble de l'appareil gouvernemental. Il s'en distingue cependant par son mandat particulier d'application de la loi visant à franciser le Québec. Aussi, afin de se donner les moyens de poursuivre sa mission et de remplir adéquatement les mandats qui lui sont confiés,

1 Office québécois de la langue française

l'Office a élaboré certaines mesures administratives pour assurer la relève des personnes qui quittent l'organisme. Il s'emploie également à renouveler l'infrastructure informatique nécessaire au suivi efficace de la francisation des entreprises, des ministères et des organismes et à adapter la plateforme logicielle du *Grand dictionnaire terminologique* aux nouvelles réalités technologiques et aux besoins des usagers et des partenaires.

1.3 Clientèles et mandats

Les mandats confiés à l'Office touchent l'ensemble des Québécois et des Québécoises, plus particulièrement les travailleurs et les consommateurs, et se résument ainsi :

- veiller au respect de la Charte, en ce qui a trait aussi bien à la langue du travail qu'à la protection du droit des consommateurs d'obtenir des produits et des services en français;
- assurer la francisation des milieux de travail;
- offrir à la population québécoise des outils terminologiques et linguistiques adéquats afin de faciliter l'aménagement du corpus de la langue et d'assurer une plus grande maîtrise du français parlé et écrit au Québec;
- surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui concerne l'usage, la maîtrise et la qualité de la langue française, ainsi que les comportements et les attitudes des différents groupes linguistiques;
- reconnaître des organismes en vertu de l'article 29.1 de la Charte et approuver les plans de services en français de même que les critères et les modalités de vérification de la connaissance du français de ces organismes;
- vérifier la connaissance du français de certains membres des ordres professionnels et statuer sur le renouvellement des permis temporaires qui leur sont délivrés, le cas échéant;
- exercer sur demande le rôle de médiateur concernant l'exigence faite par un employeur de connaître une autre langue que la langue officielle pour avoir accès à un emploi ou à un poste.

1 Office québécois de la langue française

1.4 Services, publications et outils

L'Office s'acquitte de ses mandats en offrant notamment les services, les publications et les outils suivants :

- des capsules d'information sur la Charte diffusées par l'entremise de son service de renseignements généraux et de son site Web;
- de l'assistance-conseil en matière de francisation et de l'assistance technique en matière de francisation des technologies de l'information et des communications;
- des programmes d'aide financière à l'intention des entreprises comptant de 11 à 99 employés, des associations ainsi que des trois grandes centrales syndicales;
- un service d'évaluation de la connaissance du français de certains membres des ordres professionnels;
- des services et des outils terminolinguistiques tels que des consultations terminologiques et linguistiques personnalisées, *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique;
- des publications, dont *Le français au bureau* et *Avoir bon genre à l'écrit*, des lexiques et des vocabulaires, des guides et des politiques;
- des études permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique;
- des bibliothèques où les collections sont mises à la disposition du personnel et du grand public.

1.5 Organisation

Ainsi que le prévoit l'article 165 de la Charte, l'Office se compose de huit membres, dont le président-directeur général. Les membres exercent les responsabilités qui leur sont dévolues par la loi en ce qui a trait à la francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration, à l'officialisation linguistique ainsi qu'au suivi de la situation linguistique.

Pour s'acquitter de ses mandats d'officialisation et de suivi de la situation linguistique, l'Office s'appuie sur les avis et les travaux de deux comités d'experts, le Comité d'officialisation linguistique et le Comité de suivi de la situation linguistique, formés conformément à l'article 165.11 de la Charte et présidés chacun par un membre de l'Office.

1 Office québécois de la langue française

1.6 Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de trois directions générales : la Direction générale de la francisation et des enquêtes, la Direction générale des services linguistiques et la Direction générale de l'administration. La Direction de la recherche et de l'évaluation complète le tout.

Par ailleurs, ainsi que le prévoit l'article 122 de la Charte, la Commission de toponymie est instituée et rattachée administrativement à l'Office. La Commission est composée de sept membres, dont un président, nommés par le gouvernement pour au plus cinq ans. La Commission est donc autonome en ce qui a trait à la réalisation de sa mission (voir le rapport annuel d'activités présenté à la fin de ce document), mais l'Office lui fournit tous les services administratifs nécessaires à son fonctionnement et en rend compte dans le présent rapport.

1.6.1 Direction générale de la francisation et des enquêtes

Cette direction générale remplit un double mandat. D'une part, elle doit assurer et maintenir la francisation des milieux de travail, qu'il s'agisse des entreprises de 50 employés ou plus ou des organismes de l'Administration, et ce, conformément aux dispositions de la Charte, des règlements y afférents et des différentes politiques-cadres. À cette fin, notamment, elle développe et fournit de l'expertise en matière de francisation des technologies de l'information et des communications. Elle réalise aussi des interventions particulières visant à franciser les produits offerts aux consommateurs.

D'autre part, elle veille au respect de la Charte qui fait du français la langue du travail, des communications, du commerce et des affaires au Québec et traite donc les plaintes déposées par le public pour non-respect de la loi.

Enfin, elle voit à coordonner les mesures issues des stratégies gouvernementales en matière de francisation concernant les champs d'intervention de l'Office et, à ce titre, doit notamment développer des stratégies en vue de soutenir la francisation des entreprises de moins de 50 employés.

Pour s'acquitter de ces responsabilités, la Direction générale de la francisation et des enquêtes offre des services-conseils à partir des bureaux de l'Office à Montréal, à Québec, à Rimouski, à Saguenay, à Trois-Rivières, à Sherbrooke, à Rouyn-Noranda et à Gatineau.

1.6.2 Direction générale des services linguistiques

Cette direction générale assume la responsabilité de la production, de la diffusion et de l'assistance termino-linguistiques. Elle poursuit également les réflexions nécessaires à l'explicitation de la norme linguistique du français à promouvoir au Québec.

Ainsi, elle assure la mise à jour et l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique*, qui constitue une référence en matière de définition et de traduction (en français et en anglais) accessible gratuitement dans Internet, et met à la disposition des médias un service personnalisé, appelé Immédi@t. De même, elle offre un service de consultations tarifées à l'intention de la population québécoise et rend disponible à tous les internautes la Banque de dépannage linguistique, qui propose des réponses aux questions les plus fréquentes portant sur la syntaxe, la grammaire, l'orthographe et autres points de langue.

Enfin, elle collabore à l'établissement et à la normalisation de la terminologie géographique de la Commission et assure aussi le secrétariat du Comité d'officialisation linguistique.

1.6.3 Direction générale de l'administration

Cette direction générale conseille les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles. Elle élabore divers programmes et mesures à l'intention du personnel, notamment en matière de développement des compétences ainsi que de santé et de sécurité au travail. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique ainsi que de l'implantation et du développement des systèmes d'information. Elle assure aussi la gestion de deux bibliothèques et l'archivage.

Cette direction générale est également responsable des communications internes et externes, et joue à cet égard un rôle de conseil auprès de la direction et des unités administratives. Finalement, elle est chargée de l'édition des publications, de la tenue à jour des sites Web de l'Office et de la Commission, de l'information transmise au public relativement à l'application de la Charte, de l'organisation de la Francofête et de la coopération internationale.

1.6.4 Direction de la recherche et de l'évaluation

Cette direction réalise le suivi de la situation linguistique. À cette fin, elle mène les travaux nécessaires à la production des différents indicateurs, des études et des synthèses thématiques devant rendre compte de l'évolution des dynamiques linguistiques au Québec. Elle assume également le secrétariat du Comité de suivi de la situation linguistique. Elle est enfin responsable de l'évaluation des services, des programmes, des outils et des activités de l'Office et de la Commission.

Enfin, elle est responsable des examens de français auxquels certains membres des ordres professionnels doivent se soumettre pour démontrer qu'ils peuvent communiquer en français dans leur milieu de travail.

1 Office québécois de la langue française

1.6.5 Commission de toponymie

Organisme responsable de la gestion des noms de lieux du Québec, la Commission de toponymie a le devoir de procéder à leur inventaire et à leur officialisation, et elle doit également veiller à leur conservation et à leur diffusion. Pour ce faire, elle traite les noms de lieux tantôt dans le cadre de la compétence exclusive que lui reconnaît la Charte, tantôt dans celui d'une compétence concurrente avec les autorités auxquelles d'autres lois confèrent des pouvoirs toponymiques, et ce, notamment avec les municipalités en ce qui a trait aux noms de voies de communication. La Commission mène également des enquêtes toponymiques sur le terrain.

La Commission fournit un service personnalisé de consultation toponymique gratuit et elle possède une collection documentaire unique qu'elle met à la disposition de la population. Elle rend également disponible la Banque de noms de lieux du Québec et elle compte un certain nombre de publications dont les plus populaires sont sans contredit le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*, le *Guide de l'affichage odonymique* et les répertoires qui traitent de la toponymie autochtone.

Enfin, la Commission a le pouvoir d'émettre des avis sur toute question toponymique, et elle partage son expertise en participant à des activités sur les scènes nationale et internationale, contribuant ainsi au rayonnement du Québec à l'étranger.

1.7 Ressources humaines

1.7.1 Développement des personnes

L'Office et la Commission misent sur le développement de leur personnel. Ainsi, dans le respect de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, ils ont ensemble dépassé, cette année encore, l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation tout en se conformant à l'objectif[1] de réduction des dépenses de formation, fixé à 25 %.

Au cours de l'exercice 2012-2013, 193 504,10 $ ont été alloués à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 1,2 % de la masse salariale globale.

Ce montant se répartit de la façon suivante :

Frais d'inscription	Autres frais[2]	Rémunération	Total
50 954,80 $	27 058,00 $	115 491,30 $	193 504,10 $

1. Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014, *Dépenses publiques : des choix responsables*, p. 21
2. Frais de déplacement, d'hébergement, de repas et de location d'équipement

1 Office québécois de la langue française

TABLEAU 1

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité			
Champ d'activité	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**
Favoriser le développement des compétences	143 842,62 $	132 042,87 $	116 338,75 $
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	**15 543,44 $**	**31 324,40 $**	**15 257,00 $**
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	6 696,41 $	36 949,20 $	33 988,00 $
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	**20 845,69 $**	**34 091,31 $**	**24 495,00 $**
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	6 281,80 $	0,00 $	15 810,00 $
Santé et sécurité	**294,14 $**	**4 764,27 $**	**8 339,00 $**
Total	**193 504,10 $**	**239 172,05 $**	**214 227,75 $**

TABLEAU 2

Évolution des dépenses en formation[3]			
Année	**Proportion de la masse salariale (%)**	**Jours-personnes**	**Montants alloués par personne**
2010-2011	1,5	593,4	1 020,13 $
2011-2012	**1,6**	**626,4**	**992,41 $**
2012-2013	1,2	510,0	750,01 $

TABLEAU 3

Jours de formation selon les catégories d'emploi			
Année	**Cadres**	**Professionnels**	**Fonctionnaires**
2010-2011	40	401	152,4
2011-2012	**63,1**	**418**	**145,3**
2012-2013	71	307	132

La formation a été axée principalement sur le développement des compétences en emploi. La participation des membres du personnel aux activités de formation représentait, au cours du dernier exercice, 510 jours-personnes.

3. Le dénominateur employé dans la formule servant à calculer l'évaluation des dépenses en formation correspond au nombre total d'employés, et non au nombre de ETC. Le total des employés représente l'ensemble du personnel de l'organisation, y compris les cadres et les administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiants.

1.7.2 Dotation et mobilité

En 2012-2013, plusieurs nouvelles personnes ont été accueillies au sein de l'organisation. Quelques membres du personnel ont choisi de prendre leur retraite ou de poursuivre leur carrière ailleurs. Ainsi, neuf employés permanents ont pris leur retraite au cours de l'exercice 2012-2013.

TABLEAU 4

Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

Exercice financier	Personnel d'encadrement	Professionnels	Fonctionnaires	Total
2011-2012	2	3	5	10
2012-2013	0	6	3	9

Conformément à la politique interne visant à encourager la mobilité du personnel, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, dans un premier temps, au personnel de l'Office et de la Commission. Au cours de l'exercice, 23 postes ont ainsi été pourvus par des mouvements à l'interne, 20 autres, par des personnes provenant d'autres ministères ou organismes, et 13, par recrutement externe. Au total, 33 nouvelles personnes ont donc été accueillies, au cours de l'exercice, pour occuper des postes permanents.

1.7.3 Embauche, représentativité et résultats comparatifs

1.7.3.1 Renseignements généraux

- *Effectif autorisé*

Au 31 mars 2013, l'effectif autorisé de l'Office et de la Commission s'établissait à 276 postes, comme le montre le tableau suivant.

TABLEAU 5

Effectif autorisé par unité administrative et par catégorie d'emploi (au 31 mars 2013)

Direction	Hors-cadre	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Bureau du président-directeur général	1	1	12	3	3	20
Direction générale de la francisation et des enquêtes		6	89	12	16	123
Direction générale des services linguistiques		2	32	1	3	38
Direction générale de l'administration		4	24	24	12	64
Direction de la recherche et de l'évaluation		2	11	2	1	16
Commission de toponymie		1	9	3	2	15
Total	1	16	177	45	37	276

1 Office québécois de la langue française

- *Nombre d'employés permanents*

Au 31 mars 2013, le nombre d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 238. C'est à partir de cette donnée que s'effectue le calcul de la représentativité des divers groupes cibles.

Les tableaux 6 et 7 présentent l'effectif sur une période de deux exercices financiers. Quant au tableau 8, il rend compte du taux de roulement. L'augmentation de l'effectif permanent en 2012-2013 s'explique par l'obtention de nouveaux postes pour des activités liées à la francisation, à l'inspection et aux enquêtes.

TABLEAU 6

Effectif en poste[4] au 31 mars

Secteurs d'activité ou orientations stratégiques	2012-2013			2011-2012			Écart
	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total	
Bureau du président-directeur général (y compris les services juridiques)	10	1	11	9	1	10	+ 1
Direction générale des services linguistiques	**34**	**2**	**36**	**35**	**3**	**38**	**- 2**
Direction générale de l'administration	58	1	59	58	4	62	- 3
Direction de la recherche et de l'évaluation	**13**	**4**	**17**	**12**	**2**	**14**	**+ 3**
Direction générale de la francisation et des enquêtes	111	10	121	95	6	101	+ 20
Commission de toponymie	**12**	**2**	**14**	**15**	**1**	**16**	**- 2**
Total	**238**	**20**	**258**	**224**	**17**	**241**	**+ 17**

TABLEAU 7

Effectif utilisé[5] au 31 mars

	2012-2013			2011-2012			Écart
	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total	
Total	214	18	232	194	16	210	+ 22

4. L'effectif en poste désigne le nombre de personnes en poste et non le nombre d'ETC autorisés (équivalents temps complet, soit le volume de la main-d'œuvre rémunérée durant une année financière).
5. Effectif utilisé : nombre de postes, évalué selon les heures travaillées et payées, entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013 (cumulatif), à l'exclusion des primes et des heures supplémentaires.

TABLEAU 8

Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel permanent[6]		
2012-2013	2011-2012	2010-2011
10,09	10,07	19,19

- *Embauche*

L'Office et la Commission se conforment aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel et assurent le renouvellement et le rajeunissement de leurs effectifs. Au cours de l'exercice 2012-2013, 33 personnes ont été embauchées pour occuper un poste permanent. De ce nombre, 13 ont été recrutées à l'externe. De plus, 17 personnes ont été embauchées pour des contrats d'une durée variable et 7 étudiants ont été accueillis.

TABLEAU 9

Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi (2012-2013)		
Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées	Nombre d'employés en poste au 31 mars 2013
Permanent (y compris les temporaires)	33	238
Occasionnel	17	20
Étudiant	7	2
Stagiaire	0	0

1.7.3.2 Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

En 2012-2013, l'objectif annuel d'embauche de personnel provenant des groupes cibles, soit les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouveaux employés permanents (y compris ceux à statut temporaire), des occasionnels ainsi que des étudiants et des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

- *Taux d'embauche*

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. On y trouvera aussi le taux d'embauche selon le statut d'emploi, le taux global, en 2012-2013, ayant été de 28 %, soit 16 personnes sur un total de 57.

6. Le dénominateur employé dans la formule servant à calculer le taux de roulement représente l'effectif en poste au 31 mars des années 2011, 2012 et 2013, et non pas le nombre moyen d'employés durant une période de référence donnée.

1 Office québécois de la langue française

TABLEAU 10

Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2012-2013)							
Statut d'emploi	Embauche totale 2012-2013	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche selon le statut d'emploi[7]
Permanent	33	8	0	0	1	9	27 %
Occasionnel	17	6	0	0	0	6	35 %
Étudiant	7	1	0	0	0	1	14 %
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0 %
Total	**57**	**15**	**0**	**0**	**1**	**16**	**28 %**

TABLEAU 11

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année				
	Permanent %	Occasionnel %	Étudiant %	Stagiaire %
2010-2011	0	31	7	25
2011-2012	30	38	17	0
2012-2013	27	35	14	0

- *Taux de représentativité*

En 2012-2013, les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

7. Le taux d'embauche selon le statut d'emploi se calcule en divisant le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut d'emploi donné par le nombre total de personnes embauchées ayant ce statut d'emploi.

1 Office québécois de la langue française

Le tableau suivant fait état des taux de représentativité des membres de chacun des groupes cibles au sein du personnel permanent, selon la catégorie d'emploi et par rapport à l'effectif total.

TABLEAU 12

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi[8] (au 31 mars 2013)

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique et personnel de bureau		Total	
Groupes cibles	N[bre]	%	N[bre]	%	N[bre]	%	N[bre]	%
Communautés culturelles	2	12,5	22	14,6	6	8,5	30	12,6
Anglophones	0	0	1	0,7	0	0	1	0,4
Autochtones	0	0	1	0,7	1	1,4	2	0,8
Personnes handicapées	0	0	1	0,7	2	2,8	3	1,3

Le tableau suivant présente le taux de représentativité annuel de chacun des groupes au cours des trois dernières années.

TABLEAU 13

Résultats comparatifs des taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent (au 31 mars de chaque année)

	2013		2012		2011	
Groupes cibles	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	30	12,6	24	10,7	19	9,4
Anglophones	1	0,4	1	0,4	1	0,5
Autochtones	2	0,8	1	0,4	1	0,5
Personnes handicapées	3	1,3	2	1	2	1

8. L'effectif selon la catégorie d'emploi se répartissait ainsi : personnel d'encadrement (n^{bre} = 16), personnel professionnel (n^{bre} = 151), personnel technique et personnel de bureau (n^{bre} = 71), pour un total de 238 personnes.

1 Office québécois de la langue française

1.7.3.3 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de cet exercice, les membres du personnel d'encadrement ont été de nouveau sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes appartenant aux groupes cibles et informés des objectifs gouvernementaux.

À ce titre, 35 % du personnel occasionnel embauché appartient aux groupes cibles, pourcentage qui dépasse l'objectif gouvernemental, qui est de 25 %.

1.7.3.4 Femmes

- *Taux d'embauche*

En 2012-2013, le personnel féminin constituait 74 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre les taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

TABLEAU 14

Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2012-2013)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	24	11	7	0	42
Nombre total de personnes embauchées	33	17	7	0	57
Taux d'embauche	73 %	65 %	100 %	0 %	74 %

- *Taux de représentativité*

Au 31 mars 2013, les femmes comptaient pour 68 % de l'effectif permanent. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi.

TABLEAU 15

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif permanent selon la catégorie d'emploi (au 31 mars 2013)

	Personnel d'encadrement[9]	Personnel professionnel[10]	Personnel technique et personnel de bureau	Total
Nombre d'employés permanents	16	151	71	238
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	11	94	56	161
Taux de représentativité	69 %	62 %	79 %	68 %

9. Y compris le personnel hors cadre

10. Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines

1.7.4 Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Aucun projet n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Toutefois, tout le personnel d'encadrement a suivi une formation sur la gestion de la diversité culturelle.

TABLEAU 16

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)			
	Automne 2012 (cohorte 2013)	Automne 2011 (cohorte 2012)	Automne 2010 (cohorte 2011)
Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du PDEIPH	0	0	0
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

TABLEAU 17

Autres mesures ou actions en 2012-2013 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)		
Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Formation sur la gestion de la diversité culturelle	Gestionnaires	16

1.7.5 Programme d'aide aux employés

Ce programme vise à permettre aux membres du personnel d'accéder, de façon confidentielle, à des services professionnels de qualité qui les aideront à régler, le cas échéant, tout problème personnel susceptible de perturber leur fonctionnement professionnel ou personnel. À cette fin, l'Office a prolongé le contrat conclu avec l'entreprise Les Consultants Longpré et associés inc.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2013, 16 personnes ont eu recours à ces services, ce qui représente une dépense totale de 5 908 $.

1.7.6 Relations du travail

Le comité ministériel des relations professionnelles (CMRP) s'est réuni quatre fois au cours de l'exercice. Pendant la même période, le comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) s'est réuni trois fois.

1.7.7 Santé et sécurité au travail

En 2012-2013, d'importants travaux de réfection ont été réalisés dans les espaces occupés par l'Office à l'édifice Camille-Laurin, situé au 125, rue Sherbrooke Ouest, à Montréal. La présence d'amiante dans les murs a été constatée par les experts. L'Office s'est donc assuré, auprès de la Société immobilière du Québec (SIQ), que les meilleures méthodes et les meilleurs procédés de travail étaient appliqués, et ce, dans le respect des règles en vigueur. Il a organisé une séance d'information réunissant les spécialistes (deux inspecteurs de la CSST, un médecin-conseil de la Direction de la santé publique de Montréal, l'ingénieur de la SIQ chargé du chantier), les gestionnaires, les délégués des différentes unités syndicales et les représentants des comités de santé afin de répondre à toutes les questions. Aussi, par l'intermédiaire de son intranet, il a tenu son personnel informé de l'évolution des travaux et des mesures mises en place pour assurer la qualité de l'air dans les locaux.

L'Office a vu au renouvellement des équipes de secouristes, à Montréal et à Québec, et à l'actualisation de leur formation. Il a mis à contribution ses répondants, formés sur les principes de base en ergonomie du travail de bureau, pour évaluer et ajuster plusieurs postes de travail afin de tenir compte des besoins ergonomiques de ses employés.

L'Office a également soutenu les comités de santé et de sécurité du travail à Montréal et à Québec. À cet égard, il a répondu à plusieurs demandes; d'autres actions qui en découlent sont en cours de réalisation. Une activité a été organisée dans le cadre de la Journée nationale du sport et de l'activité physique, qui rappelle l'importance d'adopter un mode de vie sain et actif.

L'Office a maintenu ses engagements à promouvoir l'activité physique en soutenant les initiatives de son personnel et en encourageant la tenue de séances d'activités sur les lieux du travail, à l'heure du dîner. Il a par ailleurs reconduit ses ententes d'abonnement avec des entreprises externes d'entraînement physique.

En conformité avec le programme de prévention, une formation de conduite automobile préventive sur surface glacée a été donnée à 31 personnes dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions.

Enfin, dans la foulée de sa campagne contre la grippe saisonnière, l'Office a sensibilisé son personnel à l'importance de l'hygiène et des mesures de prévention. Il a également tenu des cliniques de vaccination, à Montréal et à Québec, qui ont permis à 59 personnes, soit 23 % de l'effectif, de recevoir le vaccin contre la grippe à l'automne 2012.

1.7.8 Travaux sur l'engagement du personnel et sur la reconnaissance en milieu de travail

La gestion des ressources humaines est l'une des priorités d'action de l'Office et de la Commission puisque sans l'engagement, l'enthousiasme et la détermination de leurs équipes éminemment professionnelles, il leur serait impossible de réaliser leurs missions avec succès et performance.

1 Office québécois de la langue française

La philosophie interne, fondée sur un esprit d'ouverture, s'appuie sur la disponibilité et l'écoute. Les réunions avec les comités paritaires s'inscrivent aussi dans cette optique. Il importe de favoriser la formation, le transfert de connaissances et l'accompagnement, et ce, sans égard au niveau hiérarchique, en vue d'appliquer la mesure figurant au plan stratégique de 2009-2014 : maintenir un climat de travail stimulant et gratifiant.

Une séance d'information d'une demi-journée, qui s'est tenue à l'automne, a permis à toute l'équipe de gestion, aux délégués syndicaux ainsi qu'aux membres du comité de santé et de sécurité d'échanger sur le thème de la reconnaissance. Le groupe en est arrivé à une définition commune qui servira de base à la création d'un comité consultatif sur la reconnaissance en 2013.

Finalement, deux activités ont été organisées pour souligner la contribution de certains membres du personnel : l'une pour les employés ayant cumulé 25 ans de service dans l'Administration et l'autre, pour ceux et celles qui ont pris leur retraite au cours de l'année.

1.8 Ressources financières et matérielles

1.8.1 Ressources financières

Afin de rendre compte de données financières justes et comparables, le tableau suivant fait état des dépenses pour les années 2011-2012 et 2012-2013.

TABLEAU 18

Tableau comparatif des dépenses 2011-2012 et 2012-2013		
	2011-2012 (000 $)	2012-2013 (000 $)
Budget de dépenses		
Rémunération	14 497,0	15 646,0
Fonctionnement*	4 927,1	3 974,7
Transfert	2 573,0	2 690,0
Total	**21 997,1**	**22 310,7**
Budget d'investissement		
Immobilisation	172,8	183,0

*Y compris les dépenses d'amortissement

1 Office québécois de la langue française

TABLEAU 19

Dépenses[11] par secteur d'activité ou par orientation stratégique				
Secteur d'activité ou orientation	**Budget de dépenses au 31 mars 2013 (000 $)**	**Dépenses réelles 2012-2013 (000 $)**	**Dépenses réelles 2011-2012 (000 $)**	**Dépenses réelles 2010-2011 (000 $)**
Administration	10 688,1 $	9 808,1 $	10 406,7 $	9 496,5 $
Recherche	850,0 $	832,5 $	637,7 $	817,7 $
Francisation	9 350,0 $	8 776,1 $	7 951,8 $	7 147,2
Linguistique	2 200,0 $	2 135,4 $	2 178,4 $	2 254,8 $
Toponymie	1 000,0 $	941,6 $	995,3 $	1 044,4 $
Total	**24 088,1 $**	**22 493,7 $**	**22 169,9 $**	**20 760,6 $**

TABLEAU 20

Évolution des dépenses					
Secteur d'activité ou orientation	**Budget de dépenses 2012-2013 (000 $)**	**Dépenses réelles 2012-2013 (000 $)**	**Dépenses réelles 2011-2012 (000 $)**	**Écart[12] (000 $)**	**Variation[13] (%)**
Administration	10 688,1 $	9 808,1 $	10 406,7 $	(598,6) $	(6) %
Recherche	850,0 $	832,5 $	637,7 $	194,8 $	31 %
Francisation	9 350,0 $	8 776,1 $	7 951,8 $	824,3 $	10 %
Linguistique	2 200,0 $	2 135,4 $	2 178,4 $	(43,0) $	(2) %
Toponymie	1 000,0 $	941,6 $	995,3 $	(53,7) $	(5) %
Total	**24 088,1 $**	**22 493,7 $**	**22 169,9 $**	**323,8 $**	**1 %**

Au cours du dernier exercice, l'Office a reçu les crédits supplémentaires suivants :

- 39 000 $ du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'embauche d'étudiants et d'étudiantes durant la période estivale 2012;
- 1 100 000 $ du Fonds de suppléance du Conseil du trésor pour l'ajout de 25 équivalents réguliers à temps complet (ETC) en vue de déployer de nouvelles stratégies dans le traitement des plaintes et d'affirmer le visage français dans le centre-ville de Montréal.

11. Y compris le budget d'investissement
12. Écart entre les dépenses de 2011-2012 et celles de 2012-2013
13. Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2011-2012

Pour la poursuite du plan d'action gouvernemental *Réussir ensemble en français*, 2 000 000 $ ont été affectés au budget de transfert pour le Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC) et 1 000 000 $ pour le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises. Des virements budgétaires sont désormais permis entre ces deux programmes, et les tableaux faisant état des sommes engagées et versées en vertu de ces deux programmes sont joints à l'annexe I du présent rapport.

Deux virements budgétaires ont été faits en cours d'exercice vers le ministère de la Culture et des Communications, soit 300 000 $ en rémunération et 300 000 $ en budget de transfert. Deux gels de crédit totalisant 221 100 $ ont aussi été faits au budget de fonctionnement.

1.8.2 Ressources matérielles

En 2012-2013, de nombreux réaménagements devenus nécessaires, entre autres, à la suite de l'arrivée de 25 ETC additionnels ont été effectués dans les divers locaux occupés par l'Office et par la Commission. L'Office a procédé à l'achat de mobilier additionnel et il y a eu une réduction importante du secteur occupé par la bibliothèque de l'Office à Montréal en vue d'y aménager de nouveaux postes de travail.

1.9 Organigramme de l'Office

On trouvera à la fin du présent rapport l'organigramme au 31 mars 2013.

1.10 Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles incluent les ressources relatives aux technologies de l'information et celles ayant trait aux ressources documentaires.

1.10.1 Technologies de l'information

- *Activités continues et activités d'encadrement*

L'organisation du travail de l'Office et de la Commission est soutenue en majeure partie par l'utilisation des technologies de l'information. Pour l'ensemble de l'année, l'Office a assuré la continuité des services de plus de dix systèmes d'information. De façon plus particulière, il a modifié de façon importante le système de gestion des plaintes (PLT) pour l'adapter au nouveau processus « agir d'office » et a réalisé l'implantation, le rodage et l'entretien du nouveau système de diffusion en ligne du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT).

En ce qui concerne l'architecture technologique, l'organisme a assuré le soutien technique d'environ 250 postes de travail, de nombreux serveurs centraux, d'un service de messagerie, du matériel de deux

salles de visioconférence, des dispositifs de sécurité (bastion Internet, logiciel antivirus, filtres antipourriel, copie des données, liaison à distance), des liens Internet et gouvernementaux ainsi que des sites Web de l'Office et de la Commission. Pendant l'année, l'Office a procédé à des travaux d'optimisation des serveurs centraux (ex. : virtualisation de serveurs), à l'implantation d'un nouveau dispositif de gestion des technologies et à l'expérimentation d'un logiciel pour le travail en mode collaboratif. En vue de maintenir à jour et de moderniser ses technologies, l'organisme a installé 70 postes de travail, 2 serveurs et 2 nouvelles unités pour l'enregistrement des copies de sécurité.

Il est à souligner que l'Office assure la maintenance et le perfectionnement de son architecture technologique en accordant une attention particulière à tout ce qui concerne son fonctionnement en français.

TABLEAU 21

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013

	Dépenses et investissements prévus (000 $)	Dépenses et investissements réels (000 $)	Écart
Total des activités d'encadrement	176,5	178,0	+ 0,8 %
Total des activités de continuité	**1 611,3**	**1 418,5**	**- 12,0 %**
Total des projets	120,3	122,7	+ 2,0 %
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	**1 908,1**	**1 719,2**	**- 9,9 %**

La somme déboursée pour les activités de continuité s'est avérée moins élevée que prévu, et ce, principalement en raison de la difficulté à recruter du personnel pour des emplois spécialisés en informatique. De ce fait, certaines sommes budgétées pour ces salaires n'ont pas été dépensées cette année.

- *Projets en ressources informationnelles*

Au début de l'exercice, un seul projet en ressources informationnelles était en cours à l'Office : le tableau de bord organisationnel. Ce projet s'est terminé en mars 2013. Le système informatisé qui en est issu permettra un meilleur suivi opérationnel des indicateurs et des objectifs de l'organisation, ainsi que le repérage et le stockage de données particulièrement utiles dans le cadre de la reddition de comptes.

TABLEAU 22

Nombre de projets en ressources informationnelles en 2012-2013

	Nombre de projets
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	1
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	**0**
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	0
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	**1**

1 Office québécois de la langue française

1.10.2 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2012-2013	
	Éléments de réponse
Liste des sections ou sites Web pas encore conformes	• Des efforts ont commencé à être déployés en 2012-2013 pour assurer la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web, mais les sites actuels de l'Office, y compris celui de la Banque de dépannage linguistique (BDL), ne sont pas encore tout à fait conformes. • La mise en conformité du site intranet avec les standards d'accessibilité se fait au fur et à mesure que s'ajoutent de nouvelles pages ou de nouvelles sections. Tout nouveau document téléchargeable ou multimédia est systématiquement validé à cet égard. Cependant, les sections plus anciennes seront mises à niveau au cours d'une refonte.
Prévision d'une refonte	☒ Oui ☐ Non
Réalisation d'un audit de conformité	☐ Oui ☒ Non
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	• Le site du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) a fait l'objet d'une refonte à l'issue de laquelle, en juin 2012, la nouvelle interface a été mise en ligne. La conformité du site sera évaluée au cours de l'exercice 2013-2014. Une page titrée *Accessibilité* sera publiée au cours de cette même période pour informer les usagers des modalités et des paramètres des standards. • Le site de la Commission de toponymie date de mai 2010. Déjà, à l'époque, des efforts avaient été déployés pour rendre le site le plus conforme possible aux standards sur l'accessibilité. Si des lacunes subsistent, elles seront corrigées. Une page titrée *Accessibilité* sera publiée dans le site, au cours de l'exercice 2013-2014, pour informer les usagers des modalités et des paramètres des standards. • Des membres du personnel de l'organisme ont été sensibilisés à l'importance de rendre le Web plus accessible et ont suivi une formation axée sur les documents téléchargeables (Word et PDF). Depuis, la conformité de tout nouveau document déposé dans les sites externes ou dans l'intranet a été assurée, puis validée.
Liste des obstacles et des situations particulières	• En raison de leur complexité, les standards ne sont pas toujours faciles à appliquer dans un site désuet. • Il n'existe aucun guide d'application simple pour en faciliter la mise en œuvre. • Une refonte majeure est déjà prévue pour rendre conformes aux standards d'accessibilité les sites de l'Office, y compris celui de la BDL, qui datent du début des années 2000.

1 Office québécois de la langue française

Élaboration d'un plan d'action	☒ Oui ☐ Non
Démarche de sensibilisation et de formation	☒ Oui ☐ Non
Ressources mises à contribution	**Deux directions et une personne-ressource de chacune des unités administratives sont mises à contribution.**
Exigence d'un cadre de gouvernance	☐ Oui ☒ Non

1.10.3 Ressources documentaires

En 2012-2013, 197 citoyens ont eu recours au service d'assistance documentaire et aux collections offertes dans les deux bibliothèques de l'Office. De plus, 115 candidats et candidates aux ordres professionnels ont reçu de l'aide pour se préparer aux examens de français conduits par l'organisme.

La gestion documentaire de l'Office et de la Commission s'effectue à l'aide du logiciel Documentik, dans le respect des deux calendriers de conservation approuvés par Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

En raison d'un réaménagement des locaux, la bibliothèque de l'Office à Montréal est, depuis le 1er octobre 2012, un centre de documentation réservé aux membres du personnel.

Saviez-vous que...

Ce sont les membres de l'Office qui décernent les certificats de francisation aux entreprises. La liste des entreprises nouvellement certifiées est diffusée sur le site de l'Office après chaque réunion des membres.

Cadre de gestion

2

2 Cadre de gestion

2.1 Philosophie de gestion

Les principes et les éléments constitutifs de la philosophie de gestion, dont il est question dans ce rapport, ont été adoptés au cours de l'exercice 2002-2003 par l'Office et la Commission, et il en est ainsi de la Déclaration de valeurs.

2.1.1 Principes

Afin de jouer pleinement leur rôle, l'Office et la Commission adoptent une philosophie de gestion axée sur l'offre de services de qualité, qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines que sur le sentiment d'appartenance du personnel. Pour mettre à contribution, de façon créative et intelligente, leurs ressources humaines, l'Office et la Commission adhèrent aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique.

Notre raison d'être : *la satisfaction de la clientèle*

La clientèle a droit à des services de qualité au meilleur coût.

Notre force : *la performance du personnel*

Un personnel responsable, compétent et à l'écoute de la clientèle garantit la qualité des services offerts.

Notre responsabilité : *une communication interne franche et ouverte*

Source de mobilisation du personnel, la communication crée un climat de confiance, de compréhension et favorise une amélioration continue des services.

2.1.2 Éléments constitutifs

L'Office et la Commission et leurs clientèles

1. L'Office et la Commission visent à offrir à leurs clientèles des services de qualité au moindre coût.
2. L'Office et la Commission considèrent que chaque membre du personnel doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir et, le cas échéant, à améliorer ce niveau de qualité.

L'Office et la Commission et leurs ressources humaines

3. L'Office et la Commission considèrent le personnel comme la ressource clé de leur organisme.
4. L'Office et la Commission estiment que le personnel est compétent.

5. L'Office et la Commission croient que le personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et de ses habiletés.

6. L'Office et la Commission favorisent la polyvalence et la flexibilité de leur personnel.

7. Le personnel de l'Office et de la Commission poursuit des objectifs clairs, exprimés sous forme de résultats orientés vers l'offre de services à la clientèle.

8. L'Office et la Commission ont pour objectif de responsabiliser le personnel en lui laissant la marge de manœuvre nécessaire et en le rendant responsable des résultats attendus.

9. L'Office et la Commission considèrent les membres du personnel comme de véritables ambassadeurs et désirent accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.

10. L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de l'Office et de la Commission.

L'Office et la Commission et leur gestion

11. Les gestionnaires ont des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de souplesse dans les moyens à utiliser. En contrepartie, ils sont responsables de la qualité de leurs actions et de la gestion des équipes dont ils dirigent la prestation de services à la clientèle.

12. L'Office et la Commission retiennent la participation comme mode de gestion et comptent sur les gestionnaires pour mettre celui-ci en application. Ils favorisent du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.

13. L'Office et la Commission donnent aux gestionnaires la responsabilité de mobiliser le personnel qui relève de leur autorité et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.

14. L'Office et la Commission incitent les gestionnaires à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.

15. L'Office et la Commission considèrent que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et qu'elles doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.

16. L'Office et la Commission valorisent la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.

17. La philosophie de gestion de l'Office et de la Commission s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-après, qui a pour objectif de guider les actions du personnel afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services offerts aux citoyens et aux citoyennes.

2 Cadre de gestion

2.2 Déclaration de valeurs

L'Office et la Commission ont chacun une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'ils rendent à la population du Québec. Cette mission, ils doivent la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales. Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, qui sont l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyens et aux citoyennes. La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de l'Office et de la Commission et elles orientent leur relation avec le public. Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Ce choix s'inspire de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise déposée, par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, le 21 novembre 2002.

La Déclaration de valeurs de l'Office et de la Commission constitue un guide lorsque, devant un dilemme éthique, alors que la règle est absente ou n'apparaît pas clairement, un membre du personnel est appelé à prendre une décision. Ce guide a pour objectif d'orienter le sens des gestes accomplis par le personnel de l'Office et de la Commission vers ce que ces organismes considèrent comme bon et souhaitable. L'Office et la Commission adhèrent donc aux valeurs suivantes.

La compétence

Chaque personne s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Elle met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Elle est responsable de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition. Chaque personne est également responsable du maintien de ses compétences.

L'impartialité

Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité. Elle prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous et à toutes un traitement équitable. Elle remplit ses fonctions sans considérations partisanes.

L'intégrité

Chaque personne se conduit d'une manière juste et honnête. Elle évite de se mettre dans une situation où elle se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

2 Cadre de gestion

La loyauté et la solidarité

Chaque personne est consciente qu'elle représente l'Office ou la Commission auprès de la population. Elle exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales. Chaque personne se sent liée par les orientations et les décisions prises par l'Office et la Commission. Elle collabore favorablement et dans un esprit d'entraide mutuelle à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

Le respect

Chaque personne manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relation dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait également preuve de diligence et elle évite toute forme de discrimination.

2.3 Orientations stratégiques

Chacune des cinq orientations du Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 renvoie notamment à une dimension particulière de la mission de l'Office. Ces orientations se formulent comme suit :

A. Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public

Bien que l'utilisation du français ait progressé en tant que langue du travail, du commerce et des affaires depuis trente ans, des difficultés subsistent, particulièrement dans la région de Montréal. L'Office travaille donc à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action *Réussir ensemble en français* et de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013. Il veille également à faire progresser les entreprises et les organismes de l'Administration non certifiés vers la généralisation de l'utilisation du français, et veille à ce que les entreprises qui sont certifiées la maintiennent.

B. Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

La langue française est une valeur commune de la société québécoise. C'est pourquoi il importe que l'école, les milieux de travail et l'ensemble de la société québécoise disposent de la terminologie française dont ils ont besoin et que les outils d'aide à la maîtrise du français soient accessibles de façon à favoriser le remplacement d'une terminologie existante inappropriée et à nommer les nouvelles réalités. Pour ce faire, l'Office s'emploie, notamment, à ajouter continuellement de nouveaux termes au *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) et à enrichir la Banque de dépannage linguistique (BDL). Il vise également à rendre le GDT multilingue.

C. Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur des questions touchant la langue française au Québec

L'examen périodique de la situation linguistique et de l'avenir de la langue française au Québec permet d'observer les mutations intervenues dans la société québécoise, qui devient de plus en plus plurielle et diversifiée. Dans ce contexte, l'Office a le mandat de surveiller l'évolution de cette situation et d'en faire rapport au ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française au moins tous les cinq ans.

D. Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et souligner la vitalité du français

Devenue langue officielle du Québec en 1974, la langue française est au cœur de l'identité québécoise et constitue le principal pilier de sa culture. L'Office veille donc à sensibiliser les personnes qui vivent au Québec à leurs droits et obligations en ce qui a trait à l'usage de la langue française et il reconnaît l'apport remarquable de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises en faveur de la langue française. Finalement, il met en valeur la politique linguistique québécoise grâce au savoir-faire qu'il a acquis en matière d'aménagement linguistique.

E. Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

Comme tous les autres ministères et organismes, l'Office doit concourir au renforcement de la modernisation de l'État. À cette fin, l'organisme mettra en place un système qui permettra aux citoyens et citoyennes qui utilisent le formulaire électronique de plainte ainsi qu'aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier. Il facilitera également l'administration à distance des examens de français. Il entend enfin implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et efficace.

2 Cadre de gestion

2.4 Suivi de gestion

Au cours des dernières années, l'Office a travaillé à l'élaboration et à l'adaptation de nombreux indicateurs en vue d'effectuer une gestion par résultats. L'ensemble de ces indices constitue le tableau de bord utilisé par les membres et la direction de l'Office pour exercer un suivi rigoureux de ses services. À l'aide de cet outil, il est plus particulièrement possible de suivre les activités de francisation des entreprises et de l'Administration, de traitement des plaintes, de production, de diffusion et d'assistance terminolinguistiques, ainsi que les activités relatives à l'administration des examens de français auxquels doivent se soumettre certains membres des ordres professionnels. Cet outil permet également à l'Office d'assurer le suivi des demandes de renseignements portant sur la Charte et son interprétation, du soutien documentaire offert à ses clientèles, entre autres à celles de l'Administration et des entreprises, ainsi que celui des travaux de recherche sur l'évolution de la situation linguistique québécoise.

2.5 Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office

Dans la poursuite de sa mission, l'Office gère trois programmes de subvention pour le soutien à la francisation. Chaque année, il évalue au moins un projet pour vérifier si les objectifs poursuivis ont été atteints ou, à défaut, pour faire en sorte qu'ils le soient. En 2012-2013, deux évaluations ont été réalisées.

La première portait sur la rencontre annuelle de la Confédération des syndicats nationaux (CSN). La centrale avait reçu une subvention du Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales. Cette rencontre, qui a favorisé les échanges entre personnes issues de milieux de travail diversifiés, avait pour objectif d'informer les participants sur la francisation des entreprises, sur l'application de la Charte de la langue française et sur les comités de francisation. De plus, elle visait à mieux faire connaître l'infrastructure de coordination et d'aide à la francisation de la CSN. L'Office a travaillé de près à l'élaboration du sondage téléphonique et à la rédaction du rapport d'analyse avec la firme d'études et de sondages Jolicœur et Associés. Des 74 personnes qui avaient donné leurs coordonnées aux fins du sondage, 57 ont accepté d'y participer, pour un taux de réponse de 77 %. Les résultats révèlent que ce type de rencontre est apprécié des personnes qui y prennent part et qu'il est important de les reconduire. De fait, les participants disent avoir grandement apprécié la rencontre dans son ensemble et y avoir beaucoup appris sur la francisation en milieu de travail, plus particulièrement sur les comités de francisation. En outre, un peu plus de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils avaient mis en pratique les nouvelles connaissances acquises moins de quatre semaines après la rencontre annuelle.

2 Cadre de gestion

La deuxième évaluation portait sur la campagne de sensibilisation d'Impératif français. L'organisme avait reçu une subvention de l'Office dans le cadre du Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises. Cette campagne visait à sensibiliser les Québécois et les Québécoises à la question du droit de travailler en français. Le but de l'évaluation était de mesurer la notoriété et les effets de la campagne. La collecte de données a été réalisée par la firme BIP au moyen d'un sondage téléphonique auprès des travailleurs et des travailleuses du grand Montréal (n^{brm} = 601) et de la région de Gatineau (n^{brm} = 401). Seuls les messages diffusés à la télévision et à la radio ont fait l'objet de l'étude. Les résultats obtenus montrent que cette campagne de sensibilisation a eu des effets positifs : près d'une personne sur deux (48 %) s'est souvenue de la campagne et 10 % des répondants ont souligné que les publicités avaient eu une influence positive sur leur attitude ou leur comportement à l'égard du français dans leur milieu de travail. Par ailleurs, 81 % des travailleurs et des travailleuses estiment qu'il est important de maintenir les efforts de sensibilisation en vue de faire la promotion du français au travail, et les deux tiers estiment qu'il faudrait plus de campagnes pour sensibiliser les Québécois et les Québécoises au fait qu'ils ont le droit de travailler en français.

En 2012-2013, l'Office a également sondé les conseillers en francisation pour déterminer les besoins des entreprises en matière de terminologie française, soit pour créer une nouvelle terminologie, soit pour améliorer celle qu'elles utilisent actuellement. La collecte d'information auprès des conseillers a eu lieu en mars. Le rapport sera déposé au cours du prochain exercice.

Saviez-vous que...

Chaque année, l'Office présente ses produits et services lors de différents salons spécialisés et grand public.

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

3

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Sommaire des résultats 2010-2013

Orientation stratégique 1 Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public

Axe d'intervention 1.1 L'usage du français dans l'espace public québécois

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 1.1.1 Travailler à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action *Réussir ensemble en français*						
État de réalisation des mesures prévues	s. o.	Mesures en cours de réalisation	Mesures en cours de réalisation	Mesures en cours de réalisation	→	65
Objectif 1.1.2 Travailler à la mise en œuvre et au suivi de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013						
État de réalisation des mesures prévues	s. o.	Mesures en cours de réalisation	Mesures en cours de réalisation	Mesures en cours de réalisation	→	69

Axe d'intervention 1.2 La francisation des entreprises

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 1.2.1 Faire progresser les entreprises non certifiées vers la généralisation de l'utilisation du français						
Nombre et pourcentage d'entreprises non certifiées ayant franchi au moins une étape déterminante du processus de francisation	70 % des entreprises non certifiées inscrites au 1er avril de chaque année	52 %	44 %	51 %	✗	75
	25 % de celles inscrites au cours de l'exercice	57 %	53 %	49 %	✓	75
Objectif 1.2.2 Veiller à ce que les entreprises certifiées entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2011 maintiennent la généralisation de l'utilisation du français						
Pourcentage des rapports triennaux reçus au cours de l'exercice anniversaire de leur certification	80 % des rapports exigibles	85 %	83 %	84 %	✓	76

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 1.2.2 Veiller à ce que les entreprises certifiées entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2011 maintiennent la généralisation de l'utilisation du français (suite)						
Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Pourcentage des rapports triennaux validés	75 % des rapports reçus au cours de l'exercice	58 %	54 %	53 %	✗	76
	25 % des rapports reçus au cours de l'exercice précédent	34 %	34 %	37 %	✔	76
Pourcentage d'entreprises conformes	70 % des entreprises dont le rapport a été validé	72 %	75 %	72 %	✔	76
Objectif 1.2.3 Mener des interventions sectorielles ou à la source en vue de résoudre globalement des problèmes de francisation						
Nombre, nature et objet des interventions	Au moins 10 interventions par année	9	10	10	✗	77

Axe d'intervention 1.3 La francisation de l'Administration						
Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 1.3.1 Faire progresser les organismes de l'Administration vers la généralisation de l'utilisation du français						
Pourcentage d'organismes certifiés	D'ici au 31 mars 2014, 30 % de ceux inscrits au 1er avril 2009	27 %	24 %	21 %	→	80
Objectif 1.3.2 Veiller à l'actualisation du contenu de l'intranet linguistique de l'Administration						
Nombre de réunions tenues par les comités formés à cette fin	Au moins 3 réunions par année	s. o.	Abandonné 2010-2011	1	Ø	s. o.
Pourcentage de révision réalisé	25 % du contenu	s. o.	Abandonné 2010-2011	0	Ø	s. o.
Liste des améliorations effectuées	s. o.	s. o.	Abandonné 2010-2011	s. o.	Ø	s. o.

LÉGENDE

✔ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 1.4 Le respect de la charte						
Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 1.4.1 S'assurer que la durée moyenne de traitement des dossiers de plaintes respecte un délai raisonnable tout en établissant des priorités d'action dans leur suivi						
Durée moyenne de traitement des dossiers fermés durant l'exercice et n'ayant pas été suspendus	Maximum de 12 mois	7,8 mois	7,0 mois	8,1 mois	✓	81
Nombre de priorités	Au moins 2 par année	2	2	2	✓	81

Orientation stratégique 2 Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

Axe d'intervention 2.1 La terminologie de langue française						
Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 2.1.1 Enrichir la terminologie en privilégiant les domaines des technologies de l'information et des communications, du développement durable, des sciences et de la santé						
Nombre de nouveaux termes créés	12 termes par année	83	63	83	✓	83
Nombre de nouveaux termes répertoriés	3 500 termes par année	3 578	7 373	2 829	✓	83

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir ∅ abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 2.2 Les outils d'aide à la maîtrise du français						
Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 2.2.1 Rendre multilingue *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) en donnant la priorité, outre au français, aux autres langues les plus parlées au Québec						
Liste des langues ajoutées	Anglais, espagnol, portugais et italien	Anglais, espagnol, portugais et italien	Anglais, espagnol, portugais et italien	Anglais	✓	84
Nombre de termes intégrés selon la langue	s. o.	4 549 termes anglais 4 935 termes espagnols 1 123 termes portugais 796 termes italiens 131 appellations scientifiques en latin	8 963 termes anglais 13 596 termes espagnols 3 527 termes portugais 442 termes italiens 23 appellations scientifiques en latin	2 474 termes anglais 30 appellations scientifiques en latin		84
Date de réalisation	31 mars 2012	s. o.	31 mars 2012	s. o.		s. o.
Objectif 2.2.2 Reconfigurer l'architecture informatique des outils d'aide à la maîtrise du français afin de les rendre interopérables						
Outils reconfigurés en priorité	La Banque de dépannage linguistique et *Le français au bureau*	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	→	84
Date de réalisation	31 mars 2014	s. o.	s. o.	s. o.	→	s. o.
Objectif 2.2.3 Créer et maintenir des partenariats au Québec et à l'extérieur du Québec afin d'enrichir les outils termino-linguistiques						
Nombre de partenariats créés ou maintenus	Au moins 12 partenariats d'ici au 31 mars 2014	6 maintenus	2 créés et 5 maintenus	2 créés et 4 maintenus	→	85
Liste des partenariats créés ou maintenus	s. o.	Maintenus : BNQ, IULA, OMM, Termcat, DGLFLF et OIF	Créés : USP et OMM Maintenus : IULA, FMI, BNQ, Centre de terminologie Termcat, DGLFLF	Créés : FMI et IULA Maintenus : BNQ, Centre de terminologie Termcat, DGLFLF et OIF		85

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 3 Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec

Axe d'intervention 3.1 Le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 3.1.1 Remettre au ministre responsable un rapport sur l'évolution de la situation linguistique québécoise						
Dépôt du plan de travail	31 mars 2010	s. o.	s. o.	Dépôt en février 2010	✔	86
Dépôt du rapport	Au cours de l'exercice 2013-2014	Dépôt du volet langue d'accueil, de service et d'affichage et langues utilisées dans les activités sur Internet en juin 2012 Dépôt du volet langue de travail en novembre 2012	Dépôt du volet démolinguistique en septembre 2011	s. o.	✔	86
Objectif 3.1.2 Raffiner l'observation de l'évolution de la situation linguistique						
Nombre et objet des études de nature méthodologique diffusées	Au moins 2 études d'ici au 31 mars 2014	s. o.	s. o.	s. o.	☐	s. o.
Tenue d'un colloque et diffusion des actes	D'ici au 31 mars 2013 pour le colloque	Tenue du colloque Le français dans l'espace public	s. o.	s. o.	✔	87
	D'ici au 30 septembre 2013 pour les actes	s. o.	s. o.	s. o.	☐	87

Axe d'intervention 3.2 L'expertise en matière d'aménagement linguistique

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 3.2.2 Maintenir et développer les connaissances en matière d'aménagement linguistique						

LÉGENDE

✔ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ☐ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Nombre et objet des partenariats maintenus ou établis	s. o.	1 établi : groupe de recherche Franqus 2 maintenus : DGLFLF et OTTIAQ	2 maintenus : DGLFLF et OTTIAQ	2 maintenus : coopération Québec-Catalogne et DGLFLF		88
Nombre et objet des études réalisées	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.		s. o.

Orientation stratégique 4 Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

Axe d'intervention 4.1 La politique linguistique québécoise

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 4.1.1 Mieux faire connaître la politique linguistique au Québec et à l'extérieur du Québec						
Nombre de rencontres et de conférences	s. o.	25 rencontres et 14 conférences	15 rencontres et 9 conférences	12 rencontres et 2 conférences		89
Nombre de programmes et de projets de coopération	s. o.	1	1	1		89

LÉGENDE

✔ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✘ défi à relever → en cours □ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français						
Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 4.2.1 Promouvoir et valoriser la vie en français dans l'espace public						
Liste d'activités ou de publications réalisées ou soutenues	s. o.	Activités médiatiques Francofête Salons et congrès Réimpression de dépliants	Activités médiatiques Campagnes publicitaires Francofête Salons et congrès Réimpression de dépliants	Francofête Salons et congrès Réimpression de dépliants		91
Objectif 4.2.2 Souligner, en 2011, les 50 ans d'existence de l'Office						
Dépôt du programme des activités	31 décembre 2010	s. o.	s. o.	Dépôt en janvier 2011	✔	s. o.
Objectif 4.2.3 Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises						
Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	s. o.	19 prix remis	19 prix remis	19 prix remis		93

LÉGENDE

✔ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 5 Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

Axe d'intervention 5.1 Le traitement des plaintes

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 5.1.1 Permettre aux citoyens qui utilisent le formulaire électronique de suivre en ligne leur dossier de plainte						
Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	s. o.	s. o.	Dépôt en mars 2010	✔	96
Date de réalisation	31 mars 2012	Non réalisé	Non réalisé	s. o.		96

Axe d'intervention 5.2 L'administration des examens de français

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 5.2.1 Permettre aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier						
Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Abandonné	Dépôt reporté	Dépôt reporté	∅	97
Date de réalisation	31 mars 2011	Non réalisé	Non réalisé	Non réalisé	∅	97
Objectif 5.2.2 Faciliter l'administration à distance des examens de français						
Nombre et lieu des séances	Au moins 10 séances par année	13	19	18	✔	97
Nombre de personnes présentes aux séances	s. o.	125	164	138		97

LÉGENDE

✔ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✘ défi à relever → en cours ○ à venir ∅ abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 5.3 La gestion des compétences et des savoirs						
Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 5.3.1 Implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et performant						
Date d'implantation	D'ici au 31 mars 2014	Tenue de 2 activités	Tenue de 2 activités	Tenue de 2 activités	✔	98
Objectif 5.3.2 Favoriser le développement des compétences des gestionnaires et du personnel						
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	Au moins 2 %	1,2 %	1,6 %	1,5 %	✗	98
Nombre de jours-personnes consacrés à la formation individuelle ou collective	s. o.	510 jours-personnes	626,4 jours-personnes	593,4 jours-personnes		98
Objectif 5.3.3 Faciliter la transmission et l'actualisation des savoirs stratégiques						
Nombre d'activités de mentorat	s. o.	2	2	0		98
Nombre de stagiaires	Au moins 3 par année	0	1	4	✗	98

LÉGENDE

✔ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours □ à venir Ø abandonné

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 1
Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public

Axe d'intervention 1.1 L'usage du français dans l'espace public québécois

Contexte : Au cours des dernières décennies, la francisation des milieux de travail et des commerces au Québec s'est améliorée. Il reste cependant des progrès à accomplir, notamment à Montréal, ainsi que dans les petites entreprises moins outillées pour la francisation que les plus grandes. En effet, c'est dans ces milieux que les effets des nouvelles technologies de l'information et des communications, des changements découlant de l'évolution démographique ainsi que de la mondialisation de l'économie sont susceptibles de se faire sentir avec le plus d'acuité au regard de l'usage du français. En raison de l'importance des enjeux et de l'ampleur du défi que représentait la recherche de solutions pour renforcer, entre autres, la francisation à Montréal, une série de mesures ont été instaurées dans le plan d'action gouvernemental *Réussir ensemble en français* ainsi que dans la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013.

Saviez-vous que...

Depuis 2011, en vertu d'une entente conclue avec l'éditeur de *Protégez-vous*, l'Office procède à l'analyse de la conformité linguistique de produits testés dans la revue. Les résultats sont diffusés dans cette publication et sur le site Web de *Protégez-vous* ainsi que sur celui de l'Office.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

La mise en œuvre de plusieurs mesures revient à l'Office et les résultats obtenus pour chacune, en 2012-2013, sont exposés ci-dessous.

Objectif 1.1.1 Travailler à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action *Réussir ensemble en français*

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.1	Mise en œuvre d'un programme de francisation des technologies de l'information dans les entreprises qui comptent 99 employés ou moins, en portant une attention particulière à celles de la région de Montréal	En 2012-2013, le Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC) a été élargi aux entreprises employant de 1 à 99 employés. Au cours de cette période, il a permis à 60 entreprises d'obtenir une aide financière totalisant 1 058 764 $. Cette somme représente une légère hausse par rapport à celle allouée l'année précédente. Ces 60 projets ont permis à 2 441 employés d'évoluer dorénavant dans un environnement où ils bénéficient d'outils technologiques en français. Parmi les subventions accordées, 50 ont été attribuées dans la grande région de Montréal, pour un montant de 964 081 $, ce qui équivaut à 91 % des subventions accordées. Soulignons également que, jusqu'à présent, ce programme a permis à 99 entreprises d'obtenir plus rapidement leur certificat de francisation, parmi les 189 entreprises ayant bénéficié d'une subvention.
1.1.1.2	Ajout de 20 nouvelles ressources	Les 20 nouvelles ressources ont été ajoutées au cours des exercices 2008-2009 et 2009-2010.
1.1.1.3	Mise en réseau (forum électronique) des comités de francisation des entreprises de 100 employés ou plus	Le Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales se révèle un instrument de premier plan pour joindre les travailleurs et travailleuses et les mobiliser autour de la question du français dans les milieux de travail. Dans le cadre de ce programme, la FTQ, la CSN et la CSD ont réalisé plusieurs projets afin de mettre en réseau et de dynamiser les comités de francisation. À titre d'exemple, les trois centrales ont organisé une rencontre d'information d'une journée pour leurs membres faisant partie d'un comité de francisation et l'une d'elles a créé dans son site Web une section consacrée à la francisation. Le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises a également été très utile à la francisation. En 2009-2010, la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec a d'ailleurs réalisé le portail **www.languedutravail.com** grâce à ce programme. Ce portail, qui met à la disposition des membres des comités de francisation l'information pertinente en matière de francisation des entreprises dans tous les aspects du travail, connaît un tel succès qu'il a été élargi au secteur de l'automobile en 2012-2013.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.4	Promotion de l'utilisation du français comme langue de service au moyen d'une campagne publicitaire destinée aux consommateurs et aux entreprises, particulièrement dans la région de Montréal	La dernière campagne de promotion à laquelle l'Office a participé remonte à l'exercice 2011-2012. Aucune campagne publicitaire majeure n'a été déployée en 2012-2013.
1.1.1.5	Création d'une adresse Web afin de permettre aux personnes qui s'y rendent de connaître la disponibilité en français de produits de large consommation	En vertu d'une entente conclue avec l'éditeur de *Protégez-vous*, l'Office procède à l'analyse de la conformité linguistique de produits testés dans la revue. Les conclusions de ces vérifications sont ensuite diffusées dans le site Web de l'Office et dans celui de *Protégez-vous*. Cette année, l'Office a évalué différentes marques de tablettes électroniques. En août 2012, l'Office a évalué 9 modèles sélectionnés par *Protégez-vous* et, en novembre 2012, une deuxième évaluation a permis à 22 modèles de tablettes électroniques, au total, de recevoir le sceau Technologie tout en français.
1.1.1.6	Réalisation d'une démarche ciblée de sensibilisation auprès des petites entreprises des régions de Montréal et de l'Outaouais afin de les informer de l'importance d'utiliser le français comme langue de service	Les subventions accordées par l'Office dans le cadre du Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises lui ont permis de contribuer de façon notable à la réalisation de plusieurs projets de sensibilisation, dont : • Une équipe de 16 agents de francisation (démarcheurs) qui agissent comme relayeurs d'information pour sensibiliser les propriétaires de commerces et d'entreprises de moins de 50 employés à l'importance d'offrir leurs services en français et pour les accompagner dans la poursuite de cet objectif. • La réalisation de trois campagnes publicitaires menées par le mouvement Impératif français : *Moi, je parle français*, *Travaillons en français* et, finalement, *Services en français*. Ces campagnes ont principalement été diffusées à Montréal et en Outaouais. • La production de capsules linguistiques permettant de sensibiliser les propriétaires immobiliers à l'importance de faire des affaires en français, à la suite d'une subvention attribuée à l'Institut de développement urbain du Québec. • La promotion de la francisation auprès d'associations patronales (la Fédération des chambres de commerce du Québec et le Conseil du patronat du Québec) pour des projets visant à sensibiliser les gens d'affaires aux divers enjeux de la francisation.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.7	Tenue de rencontres avec les fournisseurs de grands détaillants pour les renseigner sur les exigences de la Charte	Dans le cadre de l'entente de partenariat conclue avec la revue *Protégez-vous* (voir la mesure 1.1.1.5), l'Office a procédé, au cours de l'exercice 2012-2013, à une évaluation technolinguistique de différentes marques de tablettes électroniques. Ce type d'évaluation, effectué depuis plusieurs années sur des produits de large consommation, incite les plus importants fournisseurs au Québec à offrir aux consommateurs des produits conformes à la Charte de la langue française. Le fait de communiquer les résultats des évaluations aux fabricants permet de sensibiliser ces derniers à l'importance de mieux adapter les produits aux besoins des utilisateurs du Québec.
1.1.1.8	Mise en œuvre d'un plan de suivi et de veille sur l'affichage, plus particulièrement dans la région de Montréal	Pour donner suite à la résolution qu'ont adoptée ses membres, en décembre 2011, l'Office a commencé à faire des inspections et des enquêtes de sa propre initiative, c'est-à-dire sans que la situation à l'origine de ces activités ait fait l'objet d'une plainte à l'Office. Cette mesure vise à améliorer la présence du français, notamment dans le centre-ville de Montréal.
1.1.1.9	Opération de sensibilisation des municipalités aux dispositions de la Charte de la langue française sur l'affichage des noms d'entreprise au Québec	Dans la foulée de la campagne d'information et de sensibilisation qui a été menée auprès de 25 000 entreprises du grand Montréal et du Québec, l'OQLF a réalisé une opération de sensibilisation auprès de 41 villes ou arrondissements ayant une forte concentration de commerces, pour les informer sur les dispositions de la Charte relatives à l'affichage des noms d'entreprise et pour connaître les réglementations municipales en vigueur. L'Office a rencontré les représentants de 25 des 41 municipalités ciblées, notamment 5 villes comptant plus de 100 000 habitants, 7 arrondissements de Montréal et 5 villes reconnues. Ces municipalités ont toutes accepté de transmettre l'aide-mémoire sur l'affichage des noms d'entreprise publié par l'Office aux entreprises demandant un permis d'affichage.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.10	Rappel et suivi renforcé, auprès de l'administration publique, des règles de la politique linguistique gouvernementale et de la PUFTIC	Dès le début de 2011, l'annonce de l'adoption de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement ainsi que de la Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics a entraîné une révision du processus de suivi de l'application de la PUFTIC, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Depuis mai 2011, l'Office et le SCT ont tenu cinq rencontres visant l'arrimage administratif et pratique des mécanismes de reddition de comptes de la PUFTIC avec ceux mis en place par le Secrétariat pour l'application de la Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles. Un formulaire de collecte de données sur les technologies de l'information et des communications a été créé par le SCT. En 2012, à la demande du SCT, l'Office a transmis des données extraites de la base de données PIF et de la base de données PUFTIC et a validé le formulaire de collecte. Compte tenu d'une réorganisation à la Direction de la planification, du suivi et de l'accompagnement des projets en ressources informationnelles au Sous-secrétariat aux ressources informationnelles du SCT, le projet de collecte est reporté à une date ultérieure.
1.1.1.11	Stratégie de plus grande diffusion des programmes, outils et services linguistiques offerts au public	Cette année encore, un accent particulier a été mis sur les communications pour faire connaître aux citoyens les programmes, produits et services de l'Office et bien leur expliquer les lois qui le régissent. Dans cette optique, la présidente-directrice générale et le porte-parole ont répondu à 443 demandes d'entrevues. Une cinquantaine d'activités de communication (séances d'information, présentations et allocutions) ont également été organisées.
1.1.1.12	Activités culturelles célébrant la vitalité de la langue française	Au cours des neuf jours de la Francofête, des dizaines d'activités ont été organisées aux quatre coins du Québec (concours, débats, marathons de lecture et d'écriture, dictées, etc.).

Commentaire : Pour qu'ils l'aident à réaliser ses objectifs, l'Office s'est associé à différents partenaires, notamment des représentants des associations de gens d'affaires (Conseil québécois du commerce de détail, Conseil du patronat du Québec, Chambre de commerce du Montréal métropolitain, Fédération des chambres de commerce du Québec), les centrales syndicales et plusieurs autres associations qui s'intéressent à la francisation.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 1.1.2 Travailler à la mise en œuvre et au suivi de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013

	Mesure prévue	Résultat
1.1.2.1	Mise en œuvre d'un programme de soutien aux associations	En 2012-2013, le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises a permis le financement de 30 projets totalisant 1 819 606 $. Cette somme représente une légère hausse par rapport à celle attribuée l'an dernier. Depuis sa création, ce programme a permis le financement de 102 projets d'activités de promotion et de sensibilisation ou de développement terminolinguistique.
1.1.2.2	Aide financière aux centrales syndicales pour la francisation	Les subventions accordées aux organisations syndicales, dans le cadre du Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales, ont totalisé 475 000 $ en 2012-2013. Ces subventions ont permis la concrétisation de 16 projets visant principalement la dynamisation des comités de francisation et la formation de 7 714 membres syndiqués engagés dans le processus de francisation d'entreprises employant plus de 100 personnes au Québec.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.2.3	Nouveaux Mérites du français pour les petites entreprises	Au cours de l'exercice 2012-2013, l'Office a ajouté à son concours des Mérites du français deux volets auxquels peuvent s'inscrire les petites entreprises : Français au travail et dans le commerce et Français dans les technologies de l'information. Pour le premier volet, il a créé une catégorie réservée aux entreprises de moins de 50 employés. Cette initiative vise à reconnaître les petites entreprises qui font rayonner le français dans leur milieu respectif. Grâce à un partenariat établi avec la Fédération des chambres de commerce du Québec, le gagnant de ce prix est retenu comme finaliste pour le Mérite du français que remet la Fédération des chambres de commerce du Québec, à l'occasion du concours des Mercuriades 2013. Malgré les efforts importants que l'Office et plusieurs associations partenaires ont déployés pour promouvoir ce premier volet du concours, seulement deux entreprises s'y sont inscrites. À la suite de l'analyse des dossiers, le jury n'a recommandé aucun lauréat. Toutefois, pour le volet Français dans les technologies de l'information, une entreprise comptant six employés a été désignée lauréate dans la catégorie Jeux et divertissement, soit Artifice Studio inc. Grâce à un partenariat établi avec le Réseau Action TI, cette entreprise a été retenue comme finaliste pour le Mérite du français dans les TI que le Réseau Action TI décerne à l'occasion du prestigieux concours des OCTAS 2013. L'ajout de nouvelles catégories au concours des Mérites du français incite l'Office à prendre les moyens voulus pour joindre les petites entreprises appartenant aux groupes ciblés. L'attribution de nouveaux Mérites du français permet aux entreprises lauréates d'accroître d'autant plus leur visibilité et leur notoriété qu'elles sont automatiquement retenues comme finalistes d'un concours plus prestigieux, les Mercuriades ou les OCTAS.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.2.4	Nouvelles activités dans les petites entreprises à l'occasion de la Francofête	La Francofête vise à permettre aux Québécois et aux Québécoises de célébrer la volonté et le plaisir de vivre en français. Les mesures mises en œuvre pour atteindre cet objectif consistent principalement à envoyer aux entreprises inscrites à l'Office et, depuis quatre ans, à un grand nombre de petites entreprises le matériel promotionnel produit à cette occasion. Ce matériel vise à renseigner les entreprises sur les produits et services que l'Office met à leur disposition, à les encourager à organiser des activités dans leur milieu et à inciter leur personnel à participer au Grand Concours de la Francofête. Au cours de l'exercice 2012-2013, l'Office a revu tout le matériel promotionnel de la Francofête et a conçu une nouvelle affiche et un carnet de jeux linguistiques. Ce nouveau matériel, plus simple et plus convivial, lui permet de répondre à l'un des objectifs du plan d'action ministériel en matière de développement durable, qui est de diminuer l'utilisation du papier et de favoriser les communications électroniques. Ainsi, l'affiche invitait les Québécois et les Québécoises, plus particulièrement les travailleurs et les travailleuses, à se rendre sur le site Web de l'Office pour accéder aux jeux linguistiques ou aux autres activités prévues à l'occasion de la Francofête. Cette affiche et ce carnet de jeux ont été envoyés à quelque 11 000 petites entreprises établies dans le grand Montréal (île de Montréal, Laval, Longueuil, Saint-Hubert, Brossard et Greenfield Park) et en Outaouais. L'Office a également envoyé ces documents aux quelque 5 362 entreprises de 50 employés ou plus qui sont inscrites à l'Office. Par ailleurs, les entreprises visées par l'envoi massif (inscrites à l'Office ou comptant moins de 50 employés) ont demandé, au total, environ 11 000 affiches et 63 000 carnets de jeux supplémentaires.
1.1.2.5	Campagne de promotion Faire des affaires en français	Voir les résultats décrits à la mesure 1.1.1.4.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.2.6	Actions de sensibilisation et d'information ciblées pour l'accueil et les services en français dans les commerces	Voir les résultats décrits à la mesure 1.1.1.6.
1.1.2.7	Amélioration des connaissances des travailleurs et de leurs employeurs sur les dispositions de la Charte touchant la langue de travail ainsi que sur les recours offerts, dont la médiation, afin d'assurer le respect de ces dispositions	Cet objectif a été atteint à l'aide des différents programmes de subventions en vigueur à l'Office. Ainsi, le Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales a permis le financement de plusieurs projets visant l'information et la formation d'un nombre accru de travailleurs de moyennes et de grandes entreprises, et ce, dans la plupart des régions du Québec. Par ailleurs, les projets réalisés à l'aide du Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises ont permis de joindre les entreprises de moins de 50 employés.

Commentaire : En 2012-2013, par l'entremise du Programme de soutien aux associations, 28 partenaires socioéconomiques se sont mobilisés afin de donner un nouvel élan à la promotion et à la protection du français. Grâce à cet important réseau de relayeurs d'information, de nombreuses activités de promotion, de sensibilisation et de développement terminologique ont été tenues dans différents milieux d'affaires, par exemple les secteurs de l'immobilier, de l'aérospatiale, des communications graphiques, de la restauration, ainsi que des plastiques et composites. De plus, l'Office a accordé à 10 associations une subvention pour la mise en place ou le maintien d'un réseau de 16 démarcheurs qui visitent les petites entreprises afin de les inciter à se franciser et à bénéficier de programmes gouvernementaux.

Par ailleurs, l'Office continue de miser sur le rôle actif des comités de francisation pour assurer ou faire progresser la généralisation de l'utilisation du français dans les grandes entreprises[14].

14. Conformément à la Charte de la langue française, ces comités doivent tenir au moins une réunion tous les six mois et être composés d'un nombre égal de représentants de l'employeur et des travailleurs.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 1.2 La francisation des entreprises

Contexte : L'Office a reçu, entre autres mandats, celui d'accompagner les entreprises employant 50 personnes ou plus dans l'élaboration, le cas échéant, et la réalisation d'un programme de francisation conforme à la Charte. Lorsqu'il constate que l'utilisation du français est généralisée dans une entreprise, il lui délivre un certificat de francisation.

Le processus d'obtention du certificat se résume comme suit : une entreprise doit d'abord s'inscrire à l'Office, puis procéder à l'analyse de sa situation linguistique et la transmettre à l'Office (entreprise en évaluation). Après vérification de cette analyse, l'Office délivre à l'entreprise un certificat de francisation s'il juge que l'utilisation du français y est généralisée pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise élaborera et soumettra à l'Office un programme de francisation ayant pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux (entreprise en application de programme) dont la réalisation lui permettra, à terme, d'obtenir un certificat de francisation (entreprise certifiée après programme). L'Office réévaluera ensuite la situation linguistique de l'entreprise tous les trois ans et demandera, s'il y a lieu, l'application de mesures de correction pour maintenir la généralisation de l'utilisation du français.

Le tableau et le graphique qui suivent font état de l'évolution du processus de francisation au cours des dix dernières années. On remarquera que le nombre d'entreprises inscrites a augmenté au fil du temps, pour atteindre 6 253 au 31 mars 2013. Par ailleurs, le nombre d'entreprises certifiées s'établissait à 5 322 à la fin de 2012-2013. On note enfin que le pourcentage de certification obtenu en 2012-2013, soit 85,1 %, est l'un des plus élevés des dix dernières années.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

TABLEAU 23

Nombre et pourcentage d'entreprises, selon les étapes de certification (Ensemble du Québec, de 2003-2004 à 2012-2013)

Exercice[15]	Entreprises en évaluation[16]		Entreprises en application de programme		Entreprises certifiées[17]		Total
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre
2003-2004	774	14,9	474	9,1	3 957	76,0	5 205
2004-2005	510	9,7	545	10,3	4 216	80,0	5 271
2005-2006	592	10,9	520	9,6	4 320	79,5	5 432
2006-2007	599	10,6	490	8,7	4 551	80,7	5 640
2007-2008	619	10,6	455	7,8	4 771	81,6	5 845
2008-2009	462	7,9	439	7,5	4 971	84,7	5 872
2009-2010	528	9,0	421	7,2	4 901	83,8	5 850
2010-2011	508	8,5	407	6,8	5 066	84,7	5 981
2011-2012	503	8,2	406	6,6	5 211	85,2	6 120
2012-2013	501	8	430	6,9	5 322	85,1	6 253

Saviez-vous que...

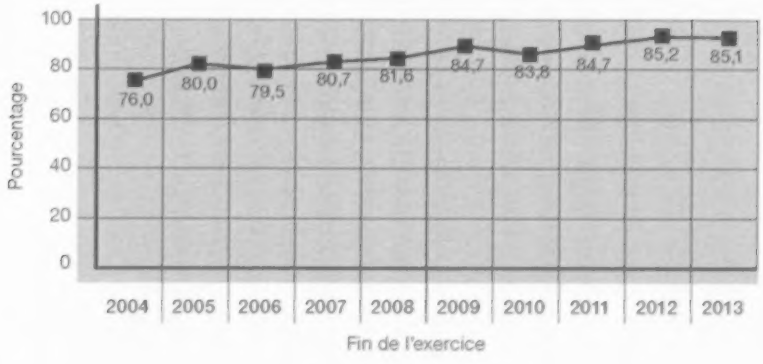
Les candidats et candidates qui doivent réussir l'examen de français de l'Office en vue d'obtenir leur permis permanent d'exercer de leur ordre professionnel disposent maintenant d'une foire aux questions sur le site Web de l'Office pour en savoir plus sur l'examen.

15. Au 31 mars.
16. Il s'agit des entreprises (GE et PME) inscrites à l'Office (renseignements généraux reçus), dont le programme de francisation n'a pas encore été approuvé ou qui sont en attente d'un certificat de francisation sans programme.
17. Ce nombre incluait, au 31 mars 2013, 843 entreprises certifiées de moins de 50 personnes.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

GRAPHIQUE

Évolution du pourcentage d'entreprises certifiées[18]
(Ensemble du Québec, de 2003-2004 à 2012-2013)



Objectif 1.2.1 Faire progresser les entreprises non certifiées vers la généralisation de l'utilisation du français

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et pourcentage d'entreprises non certifiées ayant franchi au moins une étape déterminante du processus de francisation	70 % des entreprises non certifiées inscrites au 1er avril de chaque année	52 %
	25 % de celles inscrites au cours de l'exercice	57 %

Commentaire : Selon cet objectif, au moins 70 % des 869[19] entreprises actives non certifiées au 1er avril 2012 devaient franchir au moins une étape déterminante du processus de francisation[20]. En 2012-2013, 453 ou 52 % de ces entreprises y sont parvenues. Pour les autres, la nature et l'ampleur de leurs activités ainsi que la complexité des mesures contenues dans leur programme de francisation expliquent en partie le fait qu'elles n'aient pu satisfaire à cette attente. Ces entreprises ont cependant réalisé des progrès dans leur processus de francisation.

18. Notons que le taux de certification maximal n'atteindra jamais 100 %, car de nouvelles entreprises s'inscrivent chaque année à l'Office sans pour autant terminer leur démarche de francisation au cours de l'exercice.
19. Au 1er avril 2012, l'on dénombrait 909 entreprises non certifiées, mais 40 d'entre elles sont devenues inactives au cours de l'exercice.
20. Il s'agit respectivement des étapes d'analyse linguistique, de l'approbation de programme, de la présentation du rapport de mise en œuvre, de la prolongation de programme et de la certification.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Par ailleurs, 160 entreprises inscrites au cours de l'exercice ont réussi à atteindre le résultat attendu en ce qui a trait à leur processus de francisation, soit 57 %. Ce résultat, plus élevé que prévu, s'explique par le fait que la première étape du processus de francisation, qui consiste à tracer un portrait linguistique de l'entreprise, peut être réalisée plus rapidement que les étapes subséquentes. Par exemple, l'étape d'approbation de programme peut nécessiter plusieurs interventions entre l'Office et l'entreprise avant que ne soient définies les mesures de francisation qui mèneront à la généralisation de l'utilisation du français dans l'entreprise.

Objectif 1.2.2 Veiller à ce que les entreprises certifiées entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2011 maintiennent la généralisation de l'utilisation du français

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des rapports triennaux reçus au cours de l'exercice anniversaire de leur certification	80 % des rapports exigibles	85 %
Pourcentage des rapports triennaux validés	75 % des rapports reçus au cours de l'exercice	58 %
	25 % des rapports reçus au cours de l'exercice précédent	34 %
Pourcentage d'entreprises conformes	70 % des entreprises dont le rapport a été validé	72 %

Commentaire : Au cours de l'exercice 2012-2013, 1 213 rapports triennaux ont été reçus, ce qui représente 85 % de ceux qui étaient par ailleurs exigibles durant la même période. La validation de tous les rapports triennaux reçus au cours de l'exercice (n^{bre} = 1 373) n'a toutefois pu être terminée que dans 58 % des cas pour les rapports reçus en cours d'exercice alors qu'elle a été terminée dans 34 % des cas pour les rapports reçus lors de l'exercice précédent. Le processus de validation ayant révélé des failles quant au maintien de la généralisation de l'utilisation du français dans certaines entreprises, des mesures de correction se sont avérées nécessaires. Leur élaboration a donc mobilisé les conseillers et conseillères en francisation.

Enfin, les résultats de cet objectif, qui vise le maintien de la généralisation de l'utilisation du français, sont positifs puisque 72 % des entreprises dont le rapport triennal a été validé sont conformes, alors que la cible est de 70 %. Par conséquent, 28 % des entreprises dont le rapport a été validé devront effectivement faire l'objet de mesures de correction.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 1.2.3 Mener des interventions sectorielles ou à la source en vue de résoudre globalement des problèmes de francisation

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre, nature et objet des interventions	Au moins 10 interventions par année	9

Commentaire : Pour dénouer certaines situations complexes, l'Office effectue des interventions directes auprès d'entreprises établies localement ou à l'extérieur du Québec. Il compte ainsi influer sur des décideurs à la tête de réseaux, sur des fabricants étrangers et sur des fournisseurs qui, d'une façon ou d'une autre, déterminent le choix de la langue de mise en marché de leurs produits et services vendus au Québec. En optant pour de telles stratégies, l'Office souhaite aussi éviter de multiples démarches locales répétitives visant un même objet ou une même catégorie d'objets. Il tente donc plutôt d'en arriver à des résultats qui touchent un plus vaste ensemble de milieux d'affaires et de travail liés à un même secteur d'activité.

Même si ces interventions s'échelonnent souvent sur plusieurs années en raison de leur complexité, des résultats concrets ont été obtenus cette année dans les interventions sectorielles et les interventions à la source décrites ci-dessous.

Interventions sectorielles (démarches effectuées auprès d'organisations du Québec ou de l'extérieur du Québec en vue de corriger une problématique commune à l'ensemble des entreprises appartenant à un même secteur d'activité économique)

- **L'aéronautique et l'aérospatiale** : Depuis plusieurs années, un groupe de membres de comités de francisation représentant les travailleurs d'une douzaine d'entreprises se réunit régulièrement, sous l'égide de la FTQ et en présence de représentants de l'Office, pour suivre l'avancement de la francisation de leur secteur d'activité. Ce groupe, appelé « Table sectorielle de l'aérospatiale », s'est réuni à quatre reprises au cours de 2012-2013, ce qui a favorisé la progression de la francisation chez bon nombre d'entreprises de ce secteur. La synergie et la vitalité que suscitent ces rencontres se traduisent, chez bon nombre d'entreprises, par de plus grands progrès dans leur francisation et par l'adoption de meilleures pratiques. Cela influe favorablement sur l'engagement et le dynamisme des membres de comités de francisation.

- **Les télécommunications** : En juin 2010, un groupe de membres de comités de francisation représentant les travailleurs de sept entreprises du domaine des télécommunications a été formé sous l'égide de la FTQ et en présence de représentants de l'Office. Les quatre rencontres qu'a tenues la « Table sectorielle des télécommunications » au cours de l'exercice 2012-2013 ont permis de mettre en lumière certains problèmes communs en matière de francisation, par exemple les documents de travail ainsi que la formation des techniciens, et de déterminer des pistes d'action, par exemple poursuivre la traduction de certains documents de travail, s'assurer qu'il y a toujours une passerelle linguistique pour les formations ponctuelles, etc.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

- **L'hôtellerie et la restauration** : Au cours de 2012-2013, un nouveau regroupement sectoriel, nommé « Table sectorielle du secteur de l'hébergement et de la restauration », a été constitué sous l'égide de la FTQ et en présence de représentants de l'Office. Il réunit des travailleurs syndiqués d'une dizaine d'hôtels et d'entreprises de la restauration. Les travaux de ce regroupement, axés sur la langue de travail, pourraient notamment mener à la mise sur pied de cours de français adaptés à ce secteur d'activité. Une rencontre s'est tenue en février 2013.

- **L'automobile** : Un groupe de travail, composé de représentants de l'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada (AIAMC) et de l'Office, s'est réuni à plusieurs reprises en 2012-2013 afin de poursuivre la préparation d'un guide destiné aux dirigeants et concepteurs américains des quinze entreprises membres de l'Association, soit BMW, Honda, Hyundai, Jaguar/Land Rover, Kia, Mazda, Mercedes-Benz, Mitsubishi, Nissan, Porsche, Subaru, Suzuki, Toyota, Volkswagen/Audi et Volvo. Ce guide vise à leur faire connaître les exigences linguistiques du marché québécois et à ce qu'ils s'assurent de la conformité des véhicules dès leur conception.

Par ailleurs, comme suite à l'engagement du siège social canadien d'un important constructeur d'automobiles de franciser le système de navigation à reconnaissance vocale de tous ses modèles d'automobiles, l'Office a pu constater, au cours de l'exercice 2012-2013, que plusieurs de ces modèles sont maintenant conformes. Plusieurs autres constructeurs munissent leurs automobiles de systèmes de reconnaissance vocale unilingues anglais. Grâce au partenariat que l'Office a développé avec l'AIAMC, cette situation sera corrigée. En effet, l'AIAMC a fait parvenir, le 5 novembre 2012, une lettre d'engagement à l'Office. En vertu de cet engagement, les membres de l'AIAMC fourniront une version française du système de navigation à reconnaissance vocale pour leurs voitures et leurs véhicules utilitaires légers 2014, et modèles ultérieurs.

À la suite d'une intervention de l'Office, le siège social canadien d'un important constructeur d'automobiles a accepté de franciser les manuels de réparation destinés aux mécaniciens pour les modèles 2003 et les plus récents. L'Office a assuré un suivi régulier de ce projet. Le constructeur a ainsi terminé, en 2012-2013, la traduction d'une soixantaine de manuels.

Grâce au partenariat qu'il a établi avec l'AIAMC, l'Office a pris connaissance du *Règlement modifiant le Règlement sur la sécurité des véhicules automobiles*, paru le 6 octobre 2012 dans la *Gazette du Canada*. Comme ce règlement a une incidence sur les inscriptions dans les habitacles automobiles, l'Office a rédigé un mémoire pour transmettre ses observations à Transports Canada.

- **Le cinéma** : L'Office a constaté que l'affichage relatif à la promotion de films à venir et à l'affiche dans les cinémas du Québec n'était pas toujours conforme. Dès 2010-2011, l'Office a amorcé une intervention sectorielle afin de faire connaître aux cinémas et aux distributeurs les règles d'affichage qu'ils doivent respecter partout au Québec. À la suite d'une rencontre avec l'Association canadienne des distributeurs de films (CMPDA) et d'autres distributeurs indépendants, certains distributeurs ont soumis à l'Office un plan d'action pour rendre l'affichage conforme à la Charte. Des activités de communication ont lieu régulièrement en vue de clarifier certains points sur les règles d'affichage. Au cours de l'exercice 2012-2013, une réunion s'est tenue entre l'Office, le président de l'Association des propriétaires de cinémas du Québec (APCQ) et un propriétaire de grandes chaînes de cinémas.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Interventions à la source (démarches effectuées auprès d'une entreprise du Québec ou de l'extérieur du Québec, en vue de corriger une situation qui nuit à l'avancement de la francisation d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises)

- **Les produits électroniques** : Dans le cadre de l'entente de partenariat conclue avec la revue *Protégez-vous*, l'Office a procédé, au cours de 2012-2013, à une évaluation technolinguistique de 22 tablettes électroniques. La majorité des appareils répondent aux critères retenus et l'évaluation a été très prisée par le grand public, en ce sens qu'elle a suscité un nombre important de consultations sur le site Web de l'Office (un peu plus de 450 par mois sur une période de 5 mois) et sur le site Web de *Protégez-vous*, section OQLF (environ 400 par mois sur une période de 4 mois). L'évaluation permet également la généralisation de l'utilisation de la langue française dans les entreprises et organismes. Un travail de sensibilisation a également été fait auprès de certains fabricants.

- **Le matériel agricole** : Plusieurs éléments dérogatoires ayant été constatés chez les dépositaires d'un important fournisseur de matériel agricole, l'Office est intervenu directement auprès de cette entreprise dont le siège social est situé à l'extérieur du Québec pour qu'elle exerce les actions correctives voulues. En 2011, le président de cette entreprise est venu présenter aux représentants de l'Office son plan d'action en matière de francisation et leur a exposé les objectifs du comité de travail mis sur pied à cette fin dans l'entreprise. Pour donner suite à ce plan d'action, l'entreprise et l'Office ont communiqué régulièrement en 2012-2013 pour faire le point sur l'état d'avancement des correctifs demandés auprès des concessionnaires.

- **Les instruments de musique** : Un groupe de travail a été créé, en 2011, pour déceler dans le secteur des instruments de musique électroniques les problèmes liés aux instructions, aux emballages et aux documents qui accompagnent les instruments. Le groupe s'est réuni à quelques reprises (dont une fois au cours du présent exercice) en vue de coordonner les prochaines étapes de son intervention auprès des grands commerçants et distributeurs. Ces derniers ont transmis à l'Office la liste de leurs fournisseurs, auxquels sera envoyée une lettre rappelant les règles de la Charte de la langue française en matière d'étiquetage.

- **L'agroalimentaire** : La demande de produits alimentaires importés est de plus en plus forte au Québec. L'Office a constaté que ces produits ne comportent pas toujours d'inscriptions conformes. Au cours de l'exercice 2012-2013, il a rencontré 18 importateurs afin de leur expliquer la loi et la réglementation. Cette intervention visait à faire connaître aux importateurs les règles concernant les inscriptions sur un produit, sur son contenant ou sur son emballage, à dénouer l'impasse dans des dossiers de francisation d'entreprises inscrites et à réduire le nombre de plaintes reçues à cet égard.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 1.3 La francisation de l'Administration

Contexte : L'Office a aussi la responsabilité de faire en sorte qu'au sein de l'Administration l'usage du français soit conforme aux exigences de la Charte. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent sensiblement à celles qui s'appliquent dans l'entreprise privée. Elles sont toutefois moins complexes puisque la langue de travail y est déjà le français, du moins en ce qui a trait aux ministères, aux organismes gouvernementaux, municipaux et scolaires, et aux établissements de santé et de services sociaux.

À la fin de l'exercice financier, des 2 572 organismes que compte l'Administration, 87,6 % étaient certifiés, quelque 10 % faisaient l'objet d'une évaluation et 2,5 % appliquaient un programme de francisation.

TABLEAU 24

Pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de certification (Ensemble du Québec, de 2008-2009 à 2012-2013)

Exercice[21]	Organismes en évaluation (%)	Organismes en application de programme (%)	Organismes certifiés (%)	Total
2008-2009	11,7	1,9	86,4	2 523
2009-2010[22]	12,3	1,8	85,9	2 605
2010-2011	11,0	1,9	87,1	2 594
2011-2012	9,6	2,4	88,0	2 574
2012-2013	9,9	2,5	87,6	2 572

Objectif 1.3.1 Faire progresser les organismes de l'Administration vers la généralisation de l'utilisation du français

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage d'organismes certifiés	D'ici au 31 mars 2014, 30 % de ceux inscrits au 1er avril 2009	27 %

Commentaire : Au 1er avril 2009, 378 organismes de l'Administration inscrits à l'Office n'étaient pas certifiés. Pour atteindre la cible établie, 113 de ces organismes devront se voir délivrer un certificat de conformité à la Charte d'ici au 31 mars 2014. Depuis 2009-2010, 102 organismes ont obtenu un certificat, ce qui représente, en quatre ans, 90 % du résultat quinquennal.

21. Le 31 mars de l'exercice
22. Depuis l'adoption du plan stratégique 2009-2014, la comptabilisation des organismes de l'Administration inscrits à l'Office tient compte, entre autres, des arrondissements qui sont rattachés à un organisme municipal, et ce, comme le prévoit l'annexe de la Charte de la langue française (A. 3b). En 2012-2013, l'on dénombrait 46 organismes dits « à matricule lettré », dont 43 arrondissements.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

TABLEAU 25

Nombre d'organismes de l'Administration non certifiés qui ont obtenu un certificat de conformité au cours de l'exercice (Ensemble du Québec, 31 mars 2013)

Tous les organismes de l'Administration	Organismes non certifiés au 1er avril 2009 (Nbre)	Cible au 31 mars 2014 (Nbre)	Organismes certifiés entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2012 (Nbre)				
			2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Total
Ministères et organismes gouvernementaux	37	s. o.	0	1	0	0	1
Organismes municipaux	192	s. o.	46	23	11	7	87
Organismes de santé et de services sociaux	115	s. o.	2	3	0	2	7
Organismes scolaires	34	s. o.	3	2	1	1	7
Total	**378**	**113**	**51**	**29**	**12**	**10**	**102**

Axe d'intervention 1.4 Le respect de la Charte

Contexte : L'Office veille au respect de la Charte, qui fait du français la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires au Québec. Il traite à cet égard les plaintes déposées par le public pour non-respect de la loi et il mène aussi des enquêtes de sa propre initiative.

Objectif 1.4.1 S'assurer que la durée moyenne de traitement des dossiers de plaintes respecte un délai raisonnable tout en établissant des priorités d'action dans leur suivi

Indicateur	Cible	Résultat
Durée moyenne de traitement des dossiers fermés durant l'exercice et n'ayant pas été suspendus	Maximum de 12 mois	7,8 mois
Nombre de priorités	Au moins 2 par année	2

Commentaire : Au cours de l'exercice, l'Office a fermé 3 685 dossiers de plaintes n'ayant jamais été suspendus. Leur durée moyenne de traitement a été de 7,8 mois, ce qui correspond à la moyenne des années précédentes.

En 2012-2013, 76 % de tous les dossiers fermés l'ont été parce que la situation a été jugée conforme à la Charte (situations corrigées ou plaintes non fondées).

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Durée moyenne de traitement des dossiers fermés

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre moyen de mois requis pour le traitement d'un dossier	8,4	8,1	7,0	7,8

Le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 prévoit que l'Office doit établir au moins deux priorités par année en ce qui a trait au traitement des dossiers de plaintes. L'Office a maintenu, pour l'exercice 2012-2013, les mêmes priorités d'action que pour les années précédentes, soit les plaintes portant sur l'affichage ainsi que celles qui concernent les services de santé et les services sociaux.

Le maintien de l'affichage comme priorité d'action s'explique par l'importance de cet enjeu, qui se justifie d'ailleurs par le nombre élevé de plaintes reçues au cours des dernières années. Quant aux plaintes concernant les services de santé et les services sociaux, plus particulièrement celles qui sont liées à la langue de service, elles sont également demeurées prioritaires parmi les interventions de l'Office puisqu'elles touchent essentiellement des personnes vulnérables.

Ainsi, les dossiers sur l'affichage et sur les services de santé et les services sociaux ont fait l'objet d'un traitement accéléré à chacune des étapes du processus, soit la réception et l'analyse de la plainte, l'ouverture du dossier, l'inspection ainsi que le traitement visant l'obtention d'une correction.

Par ailleurs, l'Office a entrepris, au cours de l'exercice 2012-2013, une intervention ciblée en matière d'affichage public et commercial extérieur. Cette activité s'est concentrée en priorité dans les secteurs où la conformité de l'affichage a été jugée la moins élevée, selon une étude publiée par l'Office, en juin 2012. Ainsi, 3 375 commerces situés au centre-ville ou dans l'ouest de l'île de Montréal ont fait l'objet d'un repérage. L'Office a ouvert un dossier d'enquête pour 717 de ces commerces, soit 21 %, puisque l'affichage public n'y semblait pas conforme à la Charte de la langue française. Du nombre de dossiers ouverts pour ces commerces, 163 ont été fermés.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 2
Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

Axe d'intervention 2.1 La terminologie de langue française

Contexte : L'Office doit définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie. Afin de s'acquitter de ce mandat, il produit lui-même ou recueille, auprès de partenaires, des données terminologiques qui sont nécessaires à la francisation des milieux de travail du Québec, et qui servent également à l'ensemble de la population québécoise ainsi qu'au reste de la francophonie. Ces données sont diffusées gratuitement dans *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT).

Objectif 2.1.1 Enrichir la terminologie en privilégiant les domaines des technologies de l'information et des communications, du développement durable, des sciences et de la santé

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de nouveaux termes créés	12 termes par année	83
Nombre de nouveaux termes répertoriés	3 500 termes par année	3 578

Commentaire : L'année 2012-2013 a été marquée par la mise en ligne de la nouvelle interface du GDT, qui a permis à l'Office de diffuser les données multilingues qu'il a recueillies au cours des dernières années et de reconfigurer la présentation des données dans les fiches qu'il a produites, et ce, en vue de mieux guider les usagers dans leurs choix de termes à utiliser, selon leurs contextes de communication. Ce changement d'interface a suscité de nombreux commentaires des usagers, qui ont dû se familiariser avec ce nouvel environnement. Par ailleurs, les travaux d'entretien se sont poursuivis, notamment pour régler des cas d'incohérence détectés par les usagers. Il en a été de même pour les travaux de stockage, qui visaient à intégrer les données obtenues à la suite des dernières ententes de partenariat.

Aussi, au chapitre de la création de nouveaux termes à l'Office, l'objectif a été légèrement dépassé cette année. Les domaines dans lesquels s'effectuent les travaux foisonnent de nouveaux concepts à nommer, soit les technologies de l'information et des communications, le développement durable, les sciences et la santé, mais également d'autres secteurs, notamment ceux de l'industrie graphique et de la météorologie.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 2.2 Les outils d'aide à la maîtrise du français

Contexte : Les trois produits vedettes d'aide à la maîtrise du français de l'Office sont *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL) et *Le français au bureau.*

Au 31 mars 2012, l'Office avait terminé les travaux nécessaires pour rendre multilingue le GDT.

Objectif 2.2.1 Rendre multilingue *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) en donnant la priorité, outre au français, aux autres langues les plus parlées au Québec

Indicateur	Cible	Résultat
Liste des langues ajoutées	Anglais, espagnol, portugais et italien	Anglais, espagnol, portugais et italien
Nombre de termes intégrés selon la langue	s. o.	4 549 termes anglais 4 935 termes espagnols 1 123 termes portugais 796 termes italiens 131 appellations scientifiques en latin

Commentaire : Au cours de l'année, les efforts se sont poursuivis en vue de stocker des données dans d'autres langues que le français. C'est ainsi que le GDT s'est enrichi de 4 549 termes anglais, 4 935 termes espagnols, 1 123 termes portugais, 796 termes italiens et 131 appellations scientifiques en latin. De plus, 2 212 termes dans diverses autres langues latines (catalan, galicien et roumain) sont venus enrichir la base de données multilingues. Ces termes peuvent être consultés depuis la mise en ligne du nouveau système de diffusion, le 7 juin 2012.

Objectif 2.2.2 Reconfigurer l'architecture informatique des outils d'aide à la maîtrise du français afin de les rendre interopérables

Indicateur	Cible	Résultat
Outils reconfigurés en priorité	La Banque de dépannage linguistique et *Le français au bureau*	Travaux en cours
Dépôt du calendrier des travaux	31 mars 2010	Calendrier préliminaire déposé

Commentaire : Les réflexions se poursuivent en vue de trouver les meilleures façons d'assurer l'interopérabilité des outils vedettes de l'Office.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 2.2.3 Créer et maintenir des partenariats au Québec et à l'extérieur du Québec afin d'enrichir les outils terminolinguistiques

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de partenariats créés ou maintenus	Au moins 12 partenariats d'ici au 31 mars 2014	6 maintenus
Liste des partenariats créés ou maintenus	s. o.	Maintenus : BNQ, IULA, OMM, Termcat, DGLFLF et OIF

Commentaire : Au cours de l'exercice 2012-2013, l'Office a maintenu, dans le cadre de six ententes gouvernementales, ses liens avec différents partenaires. Cinq de ces partenaires contribuent à l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique*. Il s'agit du Bureau de normalisation du Québec (BNQ), de l'Institut universitaire de linguistique appliquée (IULA), de Barcelone, de l'Organisation météorologique mondiale (OMM), du Centre de terminologie Termcat, de Catalogne, et de la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF). L'Office a également poursuivi son partenariat avec l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) en vue de permettre la création du portail multilingue DTM (Données terminologiques multilingues) dans le cadre du projet des Trois espaces linguistiques.

Ces ententes s'ajoutent aux ententes précédemment conclues avec l'Université de São Paulo, le Fonds monétaire international et l'Institut national des sports et de l'éducation physique (pour un total de neuf partenariats créés ou maintenus depuis 2009).

Par ailleurs, l'Office a entretenu des liens avec d'autres partenaires institutionnels à l'étranger. Sa collaboration aux travaux de l'Union latine et du Réseau panlatin de terminologie (Realiter) lui permet d'échanger avec des établissements universitaires en vue de réaliser des projets de terminologie multilingue.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 3
Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec

Axe d'intervention 3.1 Le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec

Contexte : Comme le prévoit l'article 160 de la Charte, l'Office surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au moins tous les cinq ans au ministre, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française ainsi qu'aux comportements et attitudes des différents groupes linguistiques.

Les travaux, qui se termineront en 2013, permettront de poser un diagnostic fiable sur la dynamique linguistique québécoise. Les études sont d'abord soumises aux membres du comité de suivi, qui donnent leur avis scientifique. Elles sont ensuite approuvées par les membres de l'Office, puis remises à la ministre. Une fois toutes ces étapes franchies, les études sont diffusées par thème, à intervalles réguliers, sur le site Web de l'Office.

Objectif 3.1.1 Remettre au ministre responsable un rapport sur l'évolution de la situation linguistique québécoise

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du plan de travail	31 mars 2010	Dépôt en février 2010
Dépôt du rapport	Au cours de l'exercice 2013-2014	Dépôt du volet langue d'accueil, de service et d'affichage et langues utilisées dans les activités sur Internet en juin 2012 Dépôt du volet langue de travail en novembre 2012

Commentaire : En juin 2012, l'Office a rendu publiques cinq études sur la langue d'accueil, de service et d'affichage et sur les langues utilisées dans les activités sur Internet dans le cadre du suivi de la situation linguistique :

1. *La langue d'accueil et de service dans des établissements commerciaux en 2010*, Yulia Presnukhina;
2. *La langue de l'affichage commercial sur l'île de Montréal en 2010*, Pierre Bouchard;
3. *La langue d'accueil, de service et d'affichage des noms d'entreprise des commerces de détail du centre-ville de Montréal en 2012 selon les observations*, Yulia Presnukhina;
4. *La langue d'accueil, de service et d'affichage dans les commerces de la région métropolitaine de Montréal en 2012 selon les déclarations des consommateurs*, Micheline Ostoj et Karine Bédard;
5. *Les langues utilisées dans les activités sur Internet*, Micheline Ostoj.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

En novembre 2012, l'Office publiait trois études portant cette fois-ci sur la langue de travail :

1. *Les langues de travail au Québec en 2006*, René Houle, Jean-Pierre Corbeil et Mathieu Charron;
2. *Les pratiques linguistiques au travail au Québec en 2010*, Yulia Presnukhina;
3. *Les pratiques linguistiques au travail dans la région de Gatineau en 2010*, Benjamin Perron.

De plus, pour chacun des volets du suivi linguistique, l'Office a rédigé un résumé et des faits saillants, publié un communiqué de presse, puis déposé tous les documents dans son site Web. Il a également tenu des séances de breffage avec les journalistes et des conférences de presse. Finalement, la présidente-directrice générale et le porte-parole ont donné de nombreuses entrevues, compte tenu de l'intérêt que suscitent ces sujets.

Objectif 3.1.2 Raffiner l'observation de l'évolution de la situation linguistique

Indicateur	Cible	Résultat
Tenue d'un colloque et diffusion des actes	D'ici au 31 mars 2013 pour le colloque D'ici au 30 septembre 2013 pour les actes	Tenue du colloque Le français dans l'espace public

Commentaire : L'Office a participé, en collaboration avec le réseau Organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques (OPALE), le Conseil supérieur de la langue française et le Secrétariat à la politique linguistique, à l'organisation du colloque international Le français dans l'espace public, qui a eu lieu à Montréal les 2 et 3 octobre.

Les travaux portaient sur les communications publiques et le paysage linguistique, et s'intéressaient à la question du français comme langue du travail. Par ailleurs, les participants ont eu l'occasion d'approfondir leur réflexion sur la place qu'occupe ou que devrait occuper le français dans l'espace public de divers États et sur les stratégies dont ceux-ci se sont dotés pour en favoriser l'utilisation. Les actes seront publiés en 2013.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 3.2 L'expertise en matière d'aménagement linguistique

Contexte : Depuis près de cinquante ans, l'Office a développé une expertise reconnue, et souvent sollicitée, en matière d'aménagement linguistique. Dans ce contexte et afin de soutenir son action, il entretient des liens, pour certains depuis plusieurs années, avec des partenaires canadiens et internationaux.

Objectif 3.2.2 Maintenir et développer les connaissances en matière d'aménagement linguistique

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et objet des partenariats maintenus ou établis	s. o.	1 créé : groupe de recherche Franqus 2 maintenus : DGLFLF et OTTIAQ
Nombre et objet des études réalisées	s. o.	s. o.

Commentaire : Cette année encore, des professionnels de l'Office ont analysé et commenté les termes étudiés par les commissions spécialisées de terminologie et de néologie de la DGLFLF. Ils ont également travaillé en étroite collaboration avec les membres de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec.

Par ailleurs, l'Office a signé, en juillet 2012, une nouvelle entente de collaboration avec les chercheurs du groupe Franqus de l'Université de Sherbrooke. De plus, la directrice générale des services linguistiques s'est jointe au groupe de travail du Comité mixte sur la terminologie au Canada (CMTC) en novembre 2012, et des professionnels de son équipe ont collaboré aux travaux du Comité de terminologie de Radio-Canada, qui a repris ses activités en janvier 2013.

Saviez-vous que...

Depuis 1999, l'Office est partenaire du concours régional *J'affiche en français*, organisé par la Société Saint-Jean-Baptiste du Centre-du-Québec. En avril dernier, l'Office a d'ailleurs reçu une plaque honorifique pour son appui indéfectible à ce concours.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 4
Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

Axe d'intervention 4.1 La politique linguistique québécoise

Contexte : La politique linguistique québécoise est le fruit d'un long processus amorcé, il y a une quarantaine d'années, pour protéger et promouvoir la langue française sur le territoire du Québec. Elle vise à ce que le français soit la langue publique des Québécois et des Québécoises de toutes langues et de toutes origines.

Objectif 4.1.1 Mieux faire connaître la politique linguistique au Québec et à l'extérieur du Québec

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de rencontres et de conférences	s. o.	25 rencontres et 14 conférences
Nombre de programmes et de projets de coopération	s. o.	1

Commentaire : Des membres du personnel et des gestionnaires ont participé à 25 rencontres, ont prononcé 14 conférences afin de mieux faire connaître la politique linguistique québécoise et ont pris part à une autre rencontre dans le cadre d'un projet de coopération.

Présentations et rencontres

- Quatre présentations dans le cadre de la tournée régionale de la présidente-directrice générale organisée par la Fédération des chambres de commerce du Québec (Laval, Montréal, Saguenay et Sherbrooke)
- Présentation à un déjeuner-conférence du Conseil du patronat du Québec (Montréal)
- Présentation au Forum Ghislain-Dufour du monde des affaires (Montréal)
- Présentation au Symposium précongrès du Réseau canadien des associations nationales d'organismes de réglementation (Ottawa et Ontario)
- Présentation de la Charte et des services de l'Office à des étudiants (Trois-Rivières)
- Présentation du Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels (SEFOP) à l'Université McGill (Montréal)

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

- Présentation au Conseil fédéral de la Fédération de la santé et des services sociaux affiliée à la Confédération des syndicats nationaux (FSSS-CSN) (Rivière-du-Loup)
- Présentations diverses lors de la rencontre annuelle sur la francisation des milieux de travail de la Confédération des syndicats nationaux (CSN) (Montréal)
- Allocution au Congrès de la Société canadienne des directeurs d'association (SCDA) (Montréal)
- Rencontre annuelle des organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques (réseau OPALE) (Montréal)
- Rencontre des comités de francisation de la Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec (FTQ) (Montréal)
- Réunion et Journée scientifique du Réseau panlatin de terminologie (Realiter) (Milan, Italie)
- Accueil d'étudiants de l'Université Duke (Montréal)
- Animation d'une table ronde au colloque La production des savoirs scientifiques et les espaces linguistiques (Montréal)
- Colloque Le français dans les entreprises du Conseil du patronat du Québec (Montréal)
- Colloque international Le français dans l'espace public, tenu en marge de la réunion du réseau OPALE (Montréal)
- Congrès annuel de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ) (Montréal)
- Forum mondial de la langue française (Québec)
- Journée d'étude du Comité mixte sur la terminologie au Canada (CMTC) (Gatineau)
- Journées de linguistique de l'Université Laval (Québec)
- Quatrième Journée québécoise des dictionnaires (Montréal)
- Symposium du Conseil fédéral de terminologie (Gatineau)

Rencontre pour un projet de coopération

- Mission dans le cadre du projet Bonnes pratiques linguistiques dans le monde de l'entreprise auprès de la DGLFLF (Paris, France)
- Accueil de l'équipe française du projet Bonnes pratiques linguistiques dans le monde de l'entreprise (Montréal)

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Conférences

- Cinq conférences au Forum mondial de la langue française (Québec)
- Cinq conférences au colloque Le français dans les entreprises du Conseil du patronat du Québec (Montréal)
- Conférence à la Journée scientifique du réseau Realiter (Milan, Italie)
- Deux conférences au colloque Le français dans l'espace public (Montréal)
- Conférence lors du Symposium du Conseil fédéral de terminologie (Gatineau)

Projet de coopération Bonnes pratiques linguistiques dans le monde de l'entreprise

Au fil des ans, l'Office a accompagné des milliers d'entreprises dans leurs efforts de francisation. Un certain nombre d'entre elles se sont d'ailleurs distinguées par la mise en œuvre de solutions originales. De concert avec ses partenaires français de la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), l'Office mène depuis 2011 un projet en vue de préparer un recueil de bonnes pratiques linguistiques en usage dans les entreprises de la France et du Québec. Ce projet de coopération s'inscrit dans le contexte du programme agréé par la Commission permanente de coopération franco-québécoise. Deux rencontres de travail entre les équipes française et québécoise se sont tenues au cours de l'exercice 2012-2013 : en France, en juin, et au Québec, en octobre. L'année 2012-2013 a été consacrée à l'achèvement du projet, soit la production du recueil de bonnes pratiques linguistiques. Ce projet a également fait l'objet de quelques présentations, notamment au Forum mondial de la langue française, au colloque Le français dans l'espace public et au colloque Le français dans les entreprises.

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

Contexte : L'année 2012-2013 a été très fertile en activités (entrevues, rencontres et conférences) visant à sensibiliser la population à la vie en français. La Francofête et les différents salons et congrès ont également permis à l'organisme, en collaboration avec ses nombreux partenaires, de souligner la vitalité de la langue française et de contribuer de façon notable à son rayonnement tant au Québec qu'à l'étranger.

Objectif 4.2.1 Promouvoir et valoriser la vie en français dans l'espace public

Indicateur	Cible	Résultat
Liste d'activités ou de publications réalisées ou soutenues	s. o.	Activités médiatiques Francofête Salons et congrès Réimpression de dépliants

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Commentaire : Dans une volonté de bien informer le public sur les nombreux sujets d'importance qui ont fait les manchettes tout au long de l'année, tels l'affichage des marques de commerce utilisées comme noms d'entreprise, les plaintes concernant de possibles dérogations à la Charte de la langue française, les ententes particulières ou les études sur l'évolution de la situation linguistique, la présidente-directrice générale et le porte-parole de l'Office ont répondu à 443 demandes d'entrevues, soit 142 de plus que l'année précédente.

L'Office a également tenu une cinquantaine d'activités, notamment des rencontres d'information sur sa mission et sur différents dossiers conjoncturels, des présentations et des allocutions, avec des partenaires et des associations. De plus, il a présenté ses travaux ainsi que la Charte de la langue française à des groupes de visiteurs étrangers et à des entreprises, dont quelques multinationales qui désiraient venir faire des affaires au Québec.

La 17e Francofête, qui s'est déroulée du 16 au 24 mars 2013, avait pour thème « Pour la volonté et le plaisir de vivre en français ». Les mots **atelier**, **bouquet**, **cachet**, **coup de foudre**, **équipe**, **protéger**, **savoir-faire**, **unique**, **vis-à-vis** et **voilà** ont circulé à travers des activités, des concours et des jeux, tant au Québec qu'ailleurs dans le monde francophone. Ils ont en effet été choisis par les membres du réseau OPALE, qui regroupe les organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques de la Fédération Wallonie-Bruxelles, de la France, du Québec, de la Suisse et de l'Organisation internationale de la Francophonie.

Cette année encore, un grand nombre d'entreprises, de ministères et d'organismes ont réitéré leur intérêt à promouvoir l'utilisation du français auprès de leur personnel. Par ailleurs, en sensibilisant des publics aussi nombreux que diversifiés aux quatre coins du Québec, les partenaires de la Francofête ont pour leur part témoigné de leur ferme engagement à contribuer au rayonnement du français dans l'espace public.

L'Office a également présenté ses produits et services à huit salons (Salon de l'immigration et de l'intégration, Salon de l'enseigne et de la communication visuelle, Salon des partenaires, Salon national de l'éducation, Grand Rendez-vous santé et sécurité du travail, Salon des ressources naturelles, Salon du vélo (Montréal), Salon du vélo (Québec)), à trois congrès (Congrès de l'Association québécoise des professeurs de français, Réseau universitaire des services d'aide en français, et Congrès de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec), à deux colloques (Colloque de l'Association québécoise de pédagogie collégiale et un colloque du Conseil du patronat portant sur la langue française dans les entreprises), à un forum mondial (Forum mondial de la langue française) et à un sommet international (Sommet international du jeu de Montréal). Enfin, trois dépliants ont été réimprimés en vue d'assurer une meilleure compréhension de la Charte.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 4.2.3 Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises

Indicateur	Cible	Résultat
Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	s. o.	19 prix remis

Commentaire : La Soirée des Mérites et des prix Francopub, tenue à l'occasion de la Francofête, s'est révélée, cette année encore, une occasion privilégiée de souligner les réalisations exemplaires de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises en faveur de la langue française. Au cours de cette soirée, l'Office et ses partenaires ont remis 19 prix. Pour connaître les réalisations des lauréats et lauréates, le lecteur est invité à visiter le site de la Francofête au **www.francofete.qc.ca**.

Saviez-vous que...

Chaque année, l'Office accueille des étudiantes et des étudiants des quatre coins du monde qui s'intéressent à la langue et qui sont ravis d'en apprendre plus sur la Charte de la langue française, le processus de francisation des entreprises et les services terminolinguistiques de l'Office.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Les lauréats de la Soirée des Mérites et des prix Francopub

Lauréats

Prix Camille-Laurin
M. Richard Garneau (à titre posthume)

Mérite du français dans la culture[23]
Mme Lise Payette

Mérite du français au travail et dans le commerce

Petite et moyenne entreprise
Osler, Hoskin & Harcourt

Grande entreprise
La Financière Manuvie

Comité de francisation
IBM Canada

Mention Coup de cœur
Infasco de Ifastgroupe

Mérites du français dans les technologies de l'information

Applications logicielles
Bombardier Aéronautique

Sites Internet et extranets, grande organisation
TELUS Santé

Sites Internet et extranets, petite et moyenne organisation
ThyssenKrupp Matériaux

Apprentissage en ligne
Ellicom et l'Académie du Conseil québécois des entreprises adaptées

Jeux et divertissement
Artifice Studio, pour le jeu Sang-Froid : un conte de loups-garous

Mérite du français en toponymie

La Ville de Drummondville

23. L'Office s'est associé à des créateurs (Union des écrivaines et des écrivains québécois, Société des auteurs de radio, télévision et cinéma et Union des artistes) pour attribuer le Mérite du français dans la culture.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Grand prix Francopub 2013

Ex æquo, **MM. Hugo Léger** et **Simon Rufiange**, concepteurs-rédacteurs à DentsuBos, pour la publicité imprimée *Du vélo et de la bicyclette* (Cycles Régis), ainsi que **MM. Xavier Blais**, **Hugo Léger** et **Richard Nadeau**, concepteurs-rédacteurs à DentsuBos, pour la publicité imprimée *Métro, boulot, rabais auto* (Banque Nationale Assurances)

Prix Francopub – Bourse Serges-Tougas

M^me^ Andrée-Anne Hallé, conceptrice-rédactrice chez Ig2, pour la publicité radio *Christophe* (Réseau de transport de la Capitale)

Prix du public Francopub

MM. Hugo Léger et **Simon Rufiange**, concepteurs-rédacteurs à DentsuBos, pour la publicité imprimée *Du vélo et de la bicyclette* (Cycles Régis)

Mérites en francisation des personnes immigrantes[24]

Personne œuvrant dans le domaine de la francisation des personnes immigrantes
M^me^ Louise Mercier

Personne immigrante non francophone
M^me^ Yaneth Hernandez

Partenaire institutionnel ou communautaire du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Centre d'éducation des adultes de LaSalle – Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Entreprise
Solutions Abilis

L'Office a également remis l'OCTAS du français dans les technologies de l'information à Manufacture EXM ltée, pour son extranet, lors du Gala des OCTAS 2012 organisé par le Réseau ACTION TI.

L'Office a aussi remis un Mérite du français à TD Canada Trust, pour la mise sur pied de son service de traduction, lors du gala 2012 des Mercuriades, organisé par la Fédération des chambres de commerce du Québec.

24. Ces prix sont attribués en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 5
Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

Axe d'intervention 5.1 Le traitement des plaintes

Contexte : Dans le but de concourir au renforcement de la modernisation de l'État, l'Office est à revoir son processus de traitement des plaintes. Le projet initial, qui consistait à mettre en place un système informatisé afin de permettre aux citoyens qui utilisent un formulaire électronique de suivre en ligne leur dossier de plainte, n'a finalement pas été retenu. L'Office compte plutôt mettre en ligne un formulaire électronique permettant à la population de déposer une plainte.

Objectif 5.1.1 Permettre aux citoyens qui utilisent le formulaire électronique de suivre en ligne leur dossier de plainte

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt en mars 2010
Date de réalisation	31 mars 2012	Non atteint

Commentaire : Les travaux visant à réaliser cette solution seront amorcés au cours de l'exercice 2013-2014. Ce report est notamment attribuable aux efforts que l'Office consacre à la mise en place d'une approche proactive lui permettant d'effectuer des enquêtes et des inspections relativement à certains cas allégués de contravention à la Charte de la langue française qui n'ont pas fait l'objet d'une plainte, et à des vérifications systématiques de certains quartiers, notamment au centre-ville de Montréal, qui découlent de sa propre initiative.

Axe d'intervention 5.2 L'administration des examens de français

Contexte : L'Office est responsable des examens de français que doivent passer certains membres des ordres professionnels du Québec et de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) pour obtenir leur permis permanent d'exercice.

Afin de faciliter le suivi des dossiers, l'Office compte revoir ses processus avec la collaboration de chacun des 44 ordres professionnels et de l'OACIQ. Des rencontres ont d'ailleurs été organisées avec des responsables de l'Office des professions du Québec, du Conseil interprofessionnel du Québec et des ordres professionnels en vue de discuter de la refonte de l'examen de français destiné aux candidats à l'exercice d'une profession (art. 35, Charte de la langue française) dans le but d'adapter celui-ci aux réalités multiples des pratiques professionnelles d'aujourd'hui.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

L'Office vise aussi à permettre aux personnes qui le souhaitent de s'inscrire à un examen de français et de le passer dans l'un de ses bureaux régionaux.

Objectif 5.2.1 Permettre aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt reporté
Date de réalisation	31 mars 2011	Non réalisé

Commentaire : L'Office a poursuivi la révision des processus liés aux examens de français, dont les demandes d'inscription à un examen et de renouvellement de permis temporaires. L'objectif de modernisation qui consiste à permettre aux candidats de suivre leurs dossiers en ligne sera intégré au projet de refonte des examens.

Objectif 5.2.2 Faciliter l'administration à distance des examens de français

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et lieu des séances	Au moins 10 séances par année	13
Nombre de personnes présentes aux séances	s. o.	125

Commentaire : Au cours du dernier exercice, 13 séances d'examens ont été tenues dans les bureaux régionaux de l'Office, soit 7 à Québec et 6 à Gatineau.

Axe d'intervention 5.3 La gestion des compétences et des savoirs

Contexte : L'Office et la Commission cherchent à mettre en place des pratiques de gestion susceptibles d'attirer et de fidéliser le personnel et aussi d'accroître la performance organisationnelle. Le développement d'une culture de reconnaissance auprès des membres du personnel constitue l'un des moyens privilégiés d'y parvenir.

3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 5.3.1 Implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et performant

Indicateur	Cible	Résultat
Date d'implantation	D'ici au 31 mars 2014	Tenue de 2 activités formelles pour souligner la contribution de certains membres du personnel

Commentaire : Deux activités formelles ont été organisées pour souligner la contribution de certains membres du personnel : l'une pour les 25 ans de service dans l'Administration de certaines personnes et l'autre, pour la carrière du personnel ayant pris sa retraite au cours de l'année. Par ailleurs, les gestionnaires et les employés sont sensibilisés à l'importance d'exprimer leur reconnaissance au quotidien à l'égard des membres de leurs équipes de travail respectives.

Objectif 5.3.2 Favoriser le développement des compétences des gestionnaires et du personnel

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	Au moins 2 %	1,2 %
Nombre de jours-personnes consacrés à la formation individuelle ou collective	s. o.	510 jours-personnes

Commentaire : Dans le respect de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, 1,2 % de la masse salariale a été alloué l'année dernière à la formation, résultat supérieur à l'objectif de 1 % prévu par la loi. Aussi, le personnel a participé à des activités de formation individuelle ou collective totalisant 510 jours-personnes.

Objectif 5.3.3 Faciliter la transmission et l'actualisation des savoirs stratégiques

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre d'activités de mentorat	s. o.	2
Nombre de stagiaires	Au moins 3 par année	0

Commentaire : L'Office et la Commission visent à encourager les étudiants, les stagiaires et les nouveaux diplômés à constituer la relève de la fonction publique québécoise. En raison de travaux majeurs de construction, l'Office n'a pas été en mesure d'accueillir de stagiaires cette année. Par ailleurs, deux membres du personnel ont pu bénéficier de l'accompagnement d'un mentor.

Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

4

4 Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Résultats

La Déclaration de services aux citoyens, qui a été adoptée au cours de l'exercice 2003-2004, a été mise à jour en juillet 2011. L'Office a alors pris trois engagements : assurer l'accessibilité de ses services, mettre à la disposition de la population un personnel courtois et compétent, et veiller au respect de la confidentialité. La présente section dresse le bilan de ces engagements et présente quelques statistiques relatives aux produits et services.

Accessibilité

Les bureaux de l'Office sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Afin de faciliter l'accès aux renseignements, l'Office dispose d'une ligne sans frais (1 888 873-6202) et d'un site Web (www.oqlf.gouv.qc.ca) accessibles en tout temps. Le site Web de l'Office permet à la population et aux entreprises d'accéder à une foule de renseignements sur la Charte de la langue française, ainsi qu'à un large éventail de produits et services. Il s'enrichit chaque semaine pour toujours mieux répondre aux besoins des usagers.

Accueil et comportement

Le personnel se fait un point d'honneur d'être entièrement disponible, de répondre aux questions et demandes qu'on lui transmet et de fournir à toutes les personnes qui communiquent avec l'Office des renseignements complets, fiables et faciles à comprendre, ou encore, de diriger ces personnes vers les ressources appropriées si leur demande ne relève pas de sa compétence, le tout, avec la plus grande courtoisie.

Au cours de l'exercice, l'Office a reçu huit plaintes relativement à l'accueil et au comportement de son personnel. Ces plaintes ont été traitées conformément aux pratiques en vigueur à l'Office.

Respect de la confidentialité

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), l'Office assure la confidentialité des renseignements qui lui sont fournis et ne permet leur utilisation qu'aux fins prévues par la loi. Cette année, l'Office a diffusé des bulletins d'information sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information à l'ensemble de ses employés.

4 Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Statistiques relatives aux produits et services

Le tableau suivant fait état de l'utilisation des produits et services de l'Office par les citoyens et citoyennes. Les outils électroniques tels le site Web, *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique sont des références incontournables pour ceux et celles que la langue intéresse.

TABLEAU 26

Statistiques relatives aux produits et services

Produit ou service		2012-2013	2011-2012
Renseignements généraux	Nombre d'appels	10 440	13 977
Site Web*	**Nombre de consultations**	**657 500**	**942 252**
Plaintes, critiques, félicitations et commentaires relatifs aux produits et services de l'Office	Nombre de plaintes	8	6
	Nombre de critiques[25]	255	7
	Nombre de commentaires	149	148
	Nombre de félicitations	56	55
Visites des conseillers et conseillères en francisation	**Nombre de visites effectuées dans des entreprises du Québec**	**2 301**	**2 660**
Plaintes relatives au non-respect de la Charte de la langue française	Nombre de plaintes inscrites au système	4 136	4 067
Grand dictionnaire terminologique*[26]	**Nombre de visites**	**6 720 723**	**43 744 191**
Banque de dépannage linguistique*	Nombre de visites	2 751 097	4 138 848
Consultations téléphoniques	**Nombre d'appels**	**741**	**937**
	Nombre de questions	**1 586**	**2 004**
	Nombre et pourcentage de réponses immédiates	**1 470 92 %**	**1 890 94 %**

*Les statistiques sont maintenant comptabilisées avec l'outil Google Analytics.

25. Les critiques portent en grande majorité (248 sur 255) sur la nouvelle interface du GDT.
26. Les statistiques sont comptabilisées depuis la mise en ligne de la nouvelle interface, le 7 juin 2012.

Application des obligations législatives et gouvernementales

5

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives et gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

5.1 Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français

En vertu de l'article 35 de la Charte, l'Office est responsable des examens de connaissance du français que doivent passer, pour obtenir leur permis permanent d'exercice, certains nouveaux membres des 44 ordres professionnels du Québec. Au cours de l'exercice 2012-2013, l'Office a tenu 174 séances d'examen, auxquelles se sont présentées 1 984 personnes. Au total, il a ainsi conduit 2 722 épreuves, ce qui représente une augmentation de 19,7 % par rapport à l'exercice précédent. Les candidats qui échouent peuvent, sur demande, obtenir une rétroaction concernant les épreuves d'expression écrite et d'expression orale de l'examen. À cet égard, 224 suivis pédagogiques ont été effectués par courriel, par téléphone ou en personne. Les candidats bénéficient également d'un droit de révision de leurs résultats, prérogative qui a entraîné le réexamen de 62 dossiers.

En outre, selon les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte, l'Office évalue la connaissance du français des personnes que des ministères ou des organismes de l'Administration québécoise prévoient engager, ou qui pourraient y être mutées ou promues. Au cours de l'exercice 2012-2013, l'Office n'a reçu aucune demande à cet effet.

Conformément à une entente intervenue entre l'Office, la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal, l'Office tient, au besoin, des séances d'examen de français à l'intention des chauffeurs de taxi. Aucune personne ne s'est présentée à de telles séances en 2012-2013.

Les membres des ordres professionnels qui réussissent l'examen de l'Office obtiennent un permis permanent leur permettant d'exercer leur profession au Québec. Ceux qui échouent, mais qui disposent, le cas échéant, d'un premier permis temporaire accordé par leur ordre professionnel peuvent en demander le renouvellement pour une période d'un an, et ce, au maximum trois fois. L'Office doit chaque fois évaluer si l'intérêt public justifie cette autorisation. Au cours de l'année, 342 demandes de renouvellement lui ont été soumises, une augmentation de 18,8 % par rapport à l'exercice précédent, et il en a autorisé 335.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

Voici la répartition, en ordre décroissant et par ordre professionnel, des permis renouvelés.

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	**75**
Collège des médecins du Québec	49
Ordre des chimistes du Québec	**37**
Ordre des ingénieurs du Québec	29
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec	**25**
Ordre des comptables professionnels agréés du Québec	18
Ordre des dentistes du Québec	**13**
Ordre des pharmaciens du Québec	11
Ordre des technologues en imagerie médicale et en radio-oncologie du Québec	**11**
Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	10
Ordre des géologues du Québec	**7**
Ordre des psychologues du Québec	7
Ordre des ergothérapeutes du Québec	**6**
Ordre des agronomes du Québec	5
Ordre des médecins vétérinaires du Québec	**5**
Ordre des optométristes du Québec	4
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	**4**
Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec	4
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec	**4**
Ordre des acupuncteurs du Québec	2
Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec	**2**
Ordre des podiatres du Québec	2
Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec	**2**
Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec	1
Ordre professionnel des diététistes du Québec	**1**
Ordre des techniciens et techniciennes dentaires du Québec	1
Total des permis renouvelés	**335**

Enfin, l'Office doit étudier les quelques demandes qu'il reçoit visant à autoriser un ordre professionnel à délivrer un permis restrictif. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme donnant accès à l'exercice de sa profession, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne soit pas en contact avec le public. L'Office a autorisé trois demandes à cet effet en 2012-2013.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Au cours du dernier exercice, 125 demandes d'accès à l'information ont été présentées à l'Office. Celui-ci a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 65 (52 %) de ces demandes.

Nature des demandes d'accès

Documents d'un dossier demandés par une partie en cause : 8

Documents concernant un tiers : 84

Documents administratifs : 33

Documents confirmant l'existence d'un dossier : 0

Les demandes refusées

L'Office a refusé en entier 58 demandes. Dans 44 cas, ce refus se fondait sur les articles 28(2°), 28(3°) et 28(5°) de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, tandis que deux demandes touchant des renseignements personnels ont été refusées conformément aux articles 23, 24, 53 et 54, et deux autres en vertu de l'article 15 de la Loi.

L'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels a été invoqué dans un autre cas de refus.

Enfin, en vertu de l'article 48 de la Loi, neuf demandeurs ont été dirigés vers un autre organisme compétent.

Un seul refus a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information. Au surplus, aucune demande n'a nécessité l'adoption de mesures d'accommodement raisonnable visant à permettre à une personne d'exercer ses droits.

Demandes d'accès traitées par l'Office en 2012-2013

Voici les résultats selon le type de réponse obtenue par les demandeurs.

Demandes d'accès traitées en 2012-2013 : 125

Demandes d'accès acceptées totalement : 51

Demandes d'accès acceptées partiellement : 14

Demandes d'accès refusées : 49

Demandes d'accès refusées relevant davantage de la compétence d'un autre organisme : 9

Demandes d'accès refusées (documents non détenus par l'Office) : 0

Demandes d'accès ayant fait l'objet d'un désistement : 2

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

Délai de traitement des demandes d'accès

Demandes d'accès traitées dans un délai de 20 jours : 39

Demandes d'accès traitées dans un délai de 20 à 30 jours : 22

Demandes d'accès traitées dans un délai de plus de 30 jours : 64

5.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En mars 2011, le Conseil des ministres a approuvé la nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Il s'ensuit que les ministères et les organismes de l'Administration doivent mettre à jour leur politique linguistique institutionnelle et avoir obtenu l'avis de l'Office avant de la faire approuver par leur sous-ministre ou par le dirigeant de l'organisme (article 27 de la politique gouvernementale). Depuis, l'Office a accompagné plusieurs administrations publiques dans l'élaboration de leur politique linguistique institutionnelle. Au cours de l'exercice 2012-2013, l'Office a ainsi soutenu plus de 60 organisations. Il a rédigé 8 avis officiels, dont 6 ont été signés par la dirigeante ou le dirigeant de l'Office. À ces 8 avis officiels se sont ajoutées au moins 55 politiques linguistiques institutionnelles, qui ont fait l'objet de commentaires et de communications diverses entre l'Office et les mandataires des ministères et des organismes.

En vertu de l'article 30 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Office doit faire état, dans son rapport annuel, de la mise en œuvre d'au moins un élément de cette politique. Chaque année, l'Office entreprend donc une étude en ce sens. En 2012-2013, il a examiné l'application du premier paragraphe de l'article 29. Il a ainsi étudié les rapports annuels de gestion de 63 ministères et organismes de l'Administration afin de voir s'ils y ont fait état de l'application de leur politique linguistique, en particulier des mesures prises pour la faire connaître et pour former leur personnel à ce sujet. De plus, étant donné qu'en vertu de la nouvelle politique linguistique gouvernementale, les ministères et organismes devaient actualiser leur politique linguistique, l'Office a aussi analysé les rapports annuels pour voir s'ils rendaient compte de cette mise à jour, que celle-ci soit achevée ou en voie de réalisation. L'Office s'est aussi penché sur la façon dont a été présentée cette reddition de comptes en matière de politique linguistique afin de déterminer la possibilité de concevoir, en vue du rapport annuel de gestion des administrations publiques, un modèle pertinent adapté à cette responsabilité. Cette étude sera déposée au cours du prochain exercice.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.4 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications

L'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration précise que les ministères et organismes d'État doivent faire rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC).

En 2011, l'annonce de l'adoption de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, ainsi que de la Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics, a entraîné une révision du processus de suivi de l'application de la PUFTIC, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

Un formulaire de collecte de données sur les technologies de l'information et des communications a été créé par le SCT. En 2012, à la demande du SCT, l'Office a transmis des données extraites de la base de données PIF et de la base de données PUFTIC. Plusieurs échanges ont permis de valider le formulaire de collecte. Par contre, le projet de collecte a été reporté en raison d'une réorganisation à la Direction de la planification, du suivi et de l'accompagnement des projets en ressources informationnelles du Sous-secrétariat aux ressources informationnelles du SCT.

5.5 Politique linguistique de l'Office et de la Commission

À la suite de l'adoption, en mars 2011, de la nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, un comité a été formé afin de revoir la politique linguistique de l'Office et de la Commission, mais il ne s'est pas réuni.

5.6 Égalité entre les hommes et les femmes

Dans le cadre du Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015, l'Office offre annuellement des séances de formation en rédaction épicène à des agents et agentes relayeurs des ministères et organismes gouvernementaux.

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, l'Office a tenu deux séances de formation auxquelles ont participé une quarantaine de personnes de l'Administration.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.7 Politique de financement des services publics

5.7.1 Biens et services actuellement tarifés

L'Office et la Commission n'offrent aucun service tarifé. Les frais de 5 $ par appel pour le service des consultations téléphoniques de l'Office sont portés directement au compte de l'abonné par son fournisseur. L'Office ne perçoit aucune somme.

5.7.2 Nouveaux biens et services

Aucun

5.7.3 Liste des services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que le ministère ou l'organisme ne tarifie pas

Aucun

5.8 Bonis au rendement accordés en 2012-2013 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

	Nombre de bonis au rendement	Montant total 000 $
Cadres	0	0
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Total	**0**	**0**

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.9 Développement durable

Dans la foulée des 3 enjeux fondamentaux, des 9 orientations stratégiques, des 19 axes d'intervention et des 29 objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, l'Office et la Commission ont privilégié 5 actions dans le cadre de leur premier plan d'action de développement durable, rendu public au cours du précédent exercice.

5.9.1 Activités réalisées au cours de l'exercice

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 1 (prioritaire)

Informer	Sensibiliser	Éduquer	Innover

Objectif gouvernemental 1	Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre
Objectif organisationnel	Faciliter l'engagement du personnel dans la mise en œuvre et la promotion du développement durable
Action n° 1	**Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique**
Indicateur	Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de personnes ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour en tenir compte dans leurs activités habituelles
Cible	Faire en sorte que 90 % des membres du personnel soient sensibilisés d'ici la fin de 2010 et que 40 % d'entre eux et elles aient une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour en tenir compte dans leurs activités habituelles
Résultats de l'année 2012-2013	Les seize activités découlant de l'action n° 1 sont maintenant réalisées. En ce qui concerne la cible visée, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs a demandé à l'Institut de la statistique du Québec de réaliser un sondage en 2010-2011. Les résultats de ce sondage global sont valables pour tous les ministères et organismes qui ont fait l'objet de l'échantillonnage, dont l'Office et la Commission. Ce sondage remplace l'obligation que l'Office et la Commission avaient d'évaluer le taux de sensibilisation au développement durable de leur personnel.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 2

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif gouvernemental 4	Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement
Objectif organisationnel	Poursuivre une démarche de prévention qui suppose une participation active du personnel afin de parvenir à une gestion concertée des risques et à de meilleures conditions pour la santé
Action n° 2	**Organiser des activités favorisant de bonnes habitudes de vie et permettant une meilleure gestion des risques afin d'assurer des conditions saines et sécuritaires pour le personnel ainsi que pour son environnement**
Indicateur	Taux d'employés ayant participé aux activités découlant de l'action n° 2, dont le taux de personnes ayant adopté de nouvelles habitudes de vie saines
Cible	Faire en sorte que 30 % des membres du personnel participent aux activités découlant de l'action n° 2 et que 50 % d'entre eux et elles se disent suffisamment sensibilisés pour avoir appliqué les notions apprises[27]
Résultats de l'année 2012-2013	La démarche de prévention en santé et sécurité a donné lieu à plusieurs séances. Ainsi, le taux de participation des employés du Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels a été de 91 % pour la formation sur le service à l'endroit des usagers mécontents; il a été de 85 % pour la présentation d'un outil d'aide similaire pour le personnel de la francisation des entreprises, des enquêtes et de l'évaluation du français pour les ordres professionnels. Par ailleurs, une trentaine de personnes ont suivi une formation sur la conduite préventive. Enfin, quelques activités visant le bien-être personnel ont été réalisées, dont deux qui ont suscité des taux de participation respectifs de 21 % et de 15 %. Aucune évaluation du degré de sensibilisation du personnel n'a cependant été faite.

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 3 (prioritaire)

Produire et consommer de façon responsable

Objectif gouvernemental 6	Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et organismes d'État
Objectif organisationnel	Encourager des modes de consommation, des pratiques et des activités écoresponsables favorisant une meilleure utilisation des ressources
Action n° 3	**Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable**

27. Afin d'uniformiser la présentation de certains éléments du plan d'action, cette cible a été reformulée.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

Indicateur	État d'avancement de la mise en œuvre des mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable
Cible	Mettre en œuvre 19 activités pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale
Résultats de l'année 2012-2013	En 2012-2013, tous les modes de consommation, les pratiques et les activités écoresponsables qui avaient été mis en place au cours des années précédentes ont été maintenus. Ainsi, 18 des 19 activités inscrites au plan d'action ont été réalisées en entier ou en partie.

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 5

Répondre aux changements démographiques

Objectif gouvernemental 16	Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables
Objectif organisationnel	Améliorer l'environnement de travail afin d'accroître la qualité de vie du personnel
Action n° 4	Optimiser la qualité de vie au travail
Indicateur	Nombre de nouvelles interventions effectuées
Cible	Avoir accompli les trois interventions proposées
Résultats	Les trois interventions prévues au plan d'action ont été réalisées.

ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 7

Sauvegarder et partager le patrimoine collectif

Objectif gouvernemental 23	Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux à des projets intégrés de développement durable
Objectif organisationnel	Sensibiliser les partenaires nationaux et internationaux au développement durable
Action n° 5	Établir des partenariats et des collaborations avec d'autres ministères et organismes dans une perspective de développement durable
Indicateur	Nombre de nouvelles activités réalisées
Cible	Avoir accompli les trois activités proposées
Résultats	Des trois activités prévues, deux ont été réalisées et une a été abandonnée, car elle a été jugée non pertinente.

5 Application des obligations législatives et gouvernementales

5.9.2 Objectifs gouvernementaux non retenus

Parmi les 29 objectifs gouvernementaux, 8 n'ont pas été retenus par l'Office et la Commission.

Objectif gouvernemental non retenu dans le plan d'action de développement durable	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
Objectif 8 : Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec	Locataires des immeubles qu'ils occupent, l'Office et la Commission contribuent, dans cette mesure, à l'atteinte de cet objectif en consommant efficacement l'électricité nécessaire à l'éclairage et au chauffage.
Objectif 9 : Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières	L'Office et la Commission reportent à un prochain plan d'action leur participation à cet objectif gouvernemental.
Objectif 12 : Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable	Cet objectif n'a pas été retenu pour des raisons financières.
Objectif 17 : Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé	Les organismes doivent faire preuve d'une saine gestion axée sur les résultats; à cet égard, l'Office et la Commission contribuent déjà à l'atteinte de cet objectif.
Objectif 18 : Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux	Cet objectif n'est pas lié à la mission.
Objectif 25 : Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions	Les deux organismes répondent déjà à cet objectif en respectant les engagements inscrits dans leur Déclaration de services aux citoyens.
Objectif 27 : Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population	L'Office et la Commission consacrent plus de 1 % de leur masse salariale au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.
Objectif 29 : Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail	L'Office et la Commission reportent à un prochain plan d'action leur participation à cet objectif gouvernemental.

Annexes

Annexe 1

Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC)

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2013

Entreprise	Région	Subvention accordée 2012-2013	Versement en 2012-2013
La Charpenterie inc.	02	10 248,00	4 099,00
Montages électriques spécialisés Jonquière inc.	02	1 875,00	1 875,00
Autocar Jeannois inc.	02	734,00	293,00
Oricom Internet inc.	03	35 595,00	14 238,00
Greenlawn ltée (Services des espaces verts)	03	5 013,00	0,00
Ellicom inc.	03	1 269,00	0,00
Le groupe manufacturier d'ascenseurs Global Tardif inc.	03	26 147,00	0,00
Manoir Hovey (1985) inc.	05	5 957,00	5 957,00
Autobus Idéal inc.	06	31 704,00	12 681,00
La planète équitable inc.	06	13 113,75	5 245,00
2748-8683 Québec inc. (Distribution florale Sierra)	06	34 626,00	13 850,00
4197097 Canada inc. (Stratégie BAM)	06	24 771,00	9 908,00
Les produits Daubois inc.	06	15 431,00	15 184,00
155907 Canada inc. (CAB Déco Import Export)	06	12 858,00	5 143,00
9058-7551 Québec inc. (Mensi-Rioux)	06	50 000,00	20 000,00
9064-4733 Québec inc. (Vivere! Restaurant italien)	06	5 760,00	2 304,00
9103-3183 Québec inc. (Restaurant JADE)	06	20 957,00	8 382,00
Cakemail inc.	06	7 650,00	3 060,00
Chambre de commerce de l'Est de Montréal	06	2 597,00	1 038,00
Corporation Vision/R4 inc.	06	50 000,00	50 000,00
Festival du nouveau cinéma de Montréal	06	10 194,00	4 077,00
155907 Canada inc. (CAB Déco Import Export)	06	9 441,00	3 776,00
9231-4756 Québec inc. (Canada Hotdog)	06	3 900,00	1 560,00
Conseil québécois des arts médiatiques	06	1 954,00	781,00
175413 Canada inc. (M0851)	06	38 198,00	15 279,00

Annexe 1

Entreprise	Région	Subvention accordée 2012-2013	Versement en 2012-2013
Construction Concreate ltée	06	15 738,00	6 295,00
Delstar Énergie inc.	06	22 872,00	9 149,00
9201-1428 Québec inc. (Scalo Restaurant et traiteur)	06	14 227,00	5 691,00
Épicerie Fine fleur de sel inc.	06	6 814,00	2 726,00
Groupe Atwill-Morin inc.	06	50 000,00	20 000,00
Laboratoires Dermo-Cosmetik inc.	06	21 193,00	8 477,00
À la carte Express inc.	06	50 000,00	20 000,00
Asiatica inc.	06	244,00	0,00
Les conseillers Trigone inc.	06	10 653,00	4 261,00
Restaurant Élla-grill inc.	06	344,00	138,00
Aréo-feu ltée	06	11 100,00	0,00
Communications Dialexia inc.	06	47 832,00	0,00
Destination travail du sud-ouest de l'île de Montréal inc.	06	810,00	0,00
La Galerie dentaire inc.	06	13 073,00	0,00
Société Alzheimer Montréal inc.	06	1 005,00	0,00
Stan International inc.	06	3 094,00	0,00
9165-6110 Québec inc. (Boxe Frères Grant)	06	2 235,00	0,00
Eurocar Vacances inc.	06	780,00	0,00
Groupe Rubberbandance	06	1 637,00	0,00
Teva Canada innovation G.P.-S.E.N.C.	06	25 761,00	0,00
Fournitures pour bijoutiers Alpha inc.	06	29 915,00	0,00
Les entreprises Émile Charles & Fils ltée (IGA Famille Charles)	07	2 250,00	645,00
Coffrages LD inc.	12	7 200,00	0,00
Attitudes Import inc.	13	50 000,00	20 000,00
Fixair inc.	13	2 960,00	1 184,00

Annexe 1

Entreprise	Région	Subvention accordée 2012-2013	Versement en 2012-2013
Acier profilé S.B.B. inc.	14	19 479,00	7 791,00
Acier Nordfab inc.	15	50 000,00	20 000,00
EMD Technologies	15	33 555,00	13 422,00
Groupe ameublement Focus inc.	16	33 697,00	26 956,00
9163-0210 Québec inc. (End of the Roll)	16	13 431,74	5 372,70
Berlie Technologies inc.	16	50 000,00	20 000,00
Laboratoires KABS inc.	16	39 631,00	15 852,00
Les Fibres J.C. inc.	16	900,00	0,00
7061226 Canada inc. (Restaurant New Jing Hua)	16	7 785,00	0,00
Bois Urbain - Meubles	06	408,00	0,00
Total		**1 060 616,49**	**423 392,70**

Total des versements faits en 2012-2013 relativement aux projets autorisés en 2009-2010	**10 000,00**
Total des versements faits en 2012-2013 relativement aux projets autorisés en 2010-2011	**22 607,00**
Total des versements faits en 2012-2013 relativement aux projets autorisés en 2011-2012	**133 352,50**
Total des versements faits en 2012-2013	**589 352,20**

Ce programme vise à appuyer dans leur démarche de francisation les entreprises qui comptent entre 1 et 99 employés. En bénéficiant d'une aide financière, des entreprises de 50 à 99 employés, déjà assujetties à la Charte, pourront ainsi obtenir plus rapidement leur certificat de francisation, tandis que d'autres, qui emploient de 1 à 49 personnes, auront la possibilité de l'obtenir de façon volontaire, car la loi ne les y oblige pas. Toutes ces entreprises, qui pourront mener à bien leur projet de francisation à moindre coût, seront aussi plus en mesure d'offrir un environnement de travail français à leur personnel et de servir le public dans la langue commune.

Annexe 2

Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises

Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2013

Association	Région	Subvention accordée 2012-2013	Versement en 2012-2013
Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie	04	74 477,00	29 790,00
Culture Montréal (Volet 2, phase 2)	06	100 000,00	80 000,00
FloraQuebeca	06	56 325,00	45 060,00
FormaPlus	06	75 000,00	60 000,00
Société Saint-Jean-Baptiste de Montréal	06	75 000,00	60 000,00
Institut de développement urbain du Québec	06	69 769,00	55 814,00
Université Concordia	06	71 250,00	28 500,00
Chambre de commerce gaie du Québec	06	72 375,00	28 950,00
Comité sectoriel de main-d'œuvre des communications graphiques du Québec	06	30 795,00	12 318,00
Fédération des chambres de commerce de la province de Québec	06	26 250,00	10 500,00
Réseau ACTION TI inc.	06	72 750,00	29 100,00
Société de développement commercial du boulevard Saint-Laurent	06	75 000,00	30 000,00
Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'Île	06	75 000,00	30 000,00
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec	06	100 000,00	40 000,00
Société Saint-Jean-Baptiste de Montréal	06	100 000,00	40 000,00
Université du Québec à Montréal	06	75 000,00	30 000,00
Culture Montréal	06	57 075,00	0,00
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	19 875,00	0,00
Conseil du patronat du Québec inc.	06	73 500,00	0,00
Chambre de commerce de l'Est de Montréal	06	43 500,00	0,00
Société de développement commercial du Vieux-Montréal-Quartier	06	56 550,00	0,00

Annexe 2

Association	Région	Subvention accordée 2012-2013	Versement en 2012-2013
Impératif français	07	75 000,00	75 000,00
Chambre de commerce et d'industrie de Laval	13	73 200,00	29 280,00
Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville (volet 2)	15	53 615,00	21 446,00
Chambre de commerce du Grand Sainte-Agathe	15	22 500,00	
Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud	16	75 000,00	30 000,00
Réseau communautaire du comité national de développement des ressources humaines	16	18 750,00	7 500,00
Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec (AMDEQ)	17	69 000,00	27 600,00
Association Québec-France	17	10 050,00	4 020,00
Société Saint-Jean-Baptiste du Centre-du-Québec	17	23 000,00	9 200,00
Total		**1 819 606,00**	**814 078,00**

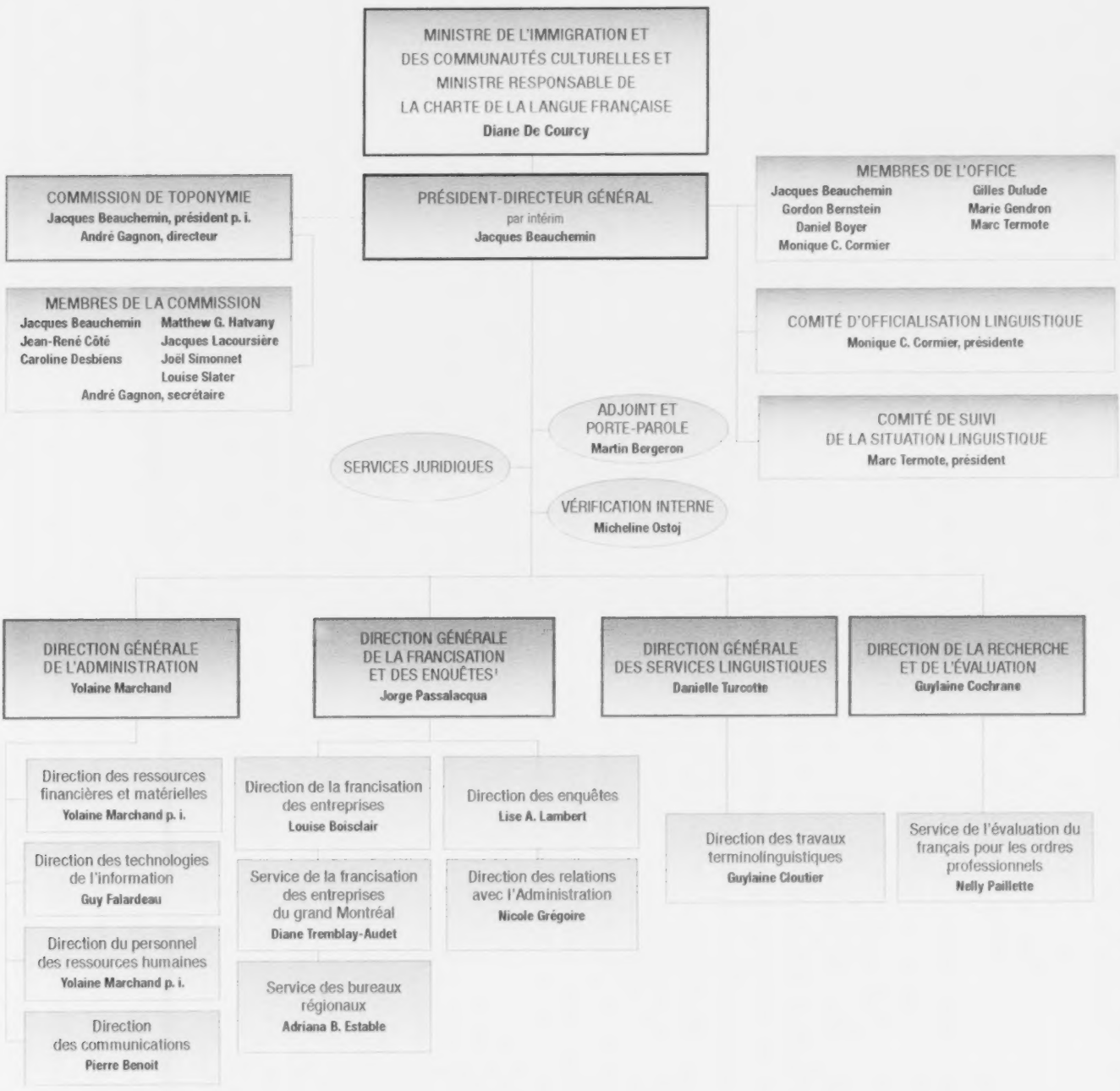
Total des versements faits en 2012-2013 relativement aux projets autorisés en 2009-2010	**11 390,23**
Total des versements faits en 2012-2013 relativement aux projets autorisés en 2010-2011	**32 609,12**
Total des versements faits en 2012-2013 relativement aux projets autorisés en 2011-2012	**763 791,20**

Total des versements faits en 2012-2013	**1 621 868,58**

Ce programme vise à ce que des partenaires socioéconomiques, dont les associations du secteur privé, partagent avec le gouvernement la responsabilité de faire du français la langue normale et habituelle de la vie publique. Il cherche ultimement à promouvoir le français et à renforcer son usage au travail, dans le service à la clientèle, dans la mise en marché de produits et de services et dans l'affichage, et ce, plus particulièrement au sein des entreprises qui emploient moins de 50 personnes.

Annexe 3

Organigramme de l'Office québécois de la langue française au 31 mars 2013



1. Cette direction générale compte du personnel à Gatineau, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Sherbrooke et Trois-Rivières.

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

Commission de toponymie

2012-2013

La mémoire des lieux **partout** au Québec

Québec

« Depuis le 15 novembre 1912, la Commission de toponymie est responsable de gérer les noms de lieux du Québec. En fait, c'est la façon administrative de le dire. J'aurais plus tendance à dire qu'elle balise nos rues et nos parcs, nos lacs et rivières de noms propres qui rappellent notre histoire, notre mémoire.

Je prends la parole aujourd'hui pour souligner le centenaire de cette vieille dame très digne qui, année après année, a su faire des noms de lieux qui nous accompagnent comme des signatures du temps et de l'espace dans un environnement qu'on lit, si on veut, comme un grand livre d'histoire. »

Extrait de la déclaration de la ministre responsable de la Charte de la langue française, M^me^ Diane De Courcy, à l'Assemblée nationale, le 20 novembre 2012

Table des matières
Commission de toponymie

Message du président par intérim 5
Membres de la Commission 7
Faits saillants de 2012-2013 9
Quelques chiffres 11

1 **COMMISSION DE TOPONYMIE**

Mission et mandats 15
Contexte 16
Clientèles 17
Services, publications et outils 18
Organisation 18
Organigramme de la Commission au 31 mars 2013 19

2 **RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014**

Sommaire des résultats 2010-2013 23

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique 25
Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique 25
Objectif 2.3.1 25
Objectif 2.3.2 27
Objectif 2.3.3 28

ORIENTATION STRATÉGIQUE 4

Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français 28
Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français 28
Objectif 4.2.3 28
Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique 29
Objectif 4.3.1 29
Objectif 4.3.2 30
Quelques réalisations liées au centenaire de la Commission 31

3 **RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Résultats 35

Message du président par intérim

Le vendredi 15 novembre 1912, le gouvernement, présidé par le premier ministre Lomer Gouin, étudie un mémoire que lui soumet le ministre des Terres et Forêts, Jules Allard. Celui-ci y expose diverses considérations, notamment que son ministère s'est engagé, il y a plusieurs années, dans une série d'explorations de nouvelles régions, mission qui doit se poursuivre; qu'il a été établi, au cours de ces explorations, qu'une multitude de lieux géographiques n'étaient pas encore dénommés; et que des doublons toponymiques étaient susceptibles de générer de la confusion et des problèmes d'ordre administratif. Conséquemment, le ministre recommande de former une Commission géographique de la province de Québec dont les attributions seront, entre autres, de dénommer les lieux géographiques des nouveaux territoires encore innommés et de rétablir, le cas échéant, l'orthographe des noms déjà imposés. Le gouvernement donne suite à la recommandation.

Cette Commission existe toujours : active depuis plus d'un siècle, elle est connue aujourd'hui sous le nom de Commission de toponymie. L'année 2012-2013, qui coïncide avec son centième anniversaire, s'est déroulée sous le thème *Le nom de lieu, signature du temps et de l'espace*. Ce thème rappelle que c'est par sa toponymie qu'un territoire se révèle, qu'il exprime distinctement et durablement, avec les mots propres aux diverses communautés qui l'habitent, ses particularités, son histoire aux humeurs parfois changeantes, ses modes de vie, bref, son aventure géographique et humaine.

Après plus d'un siècle de travaux, au fil des générations de toponymistes qui se sont succédé à son service, la Commission a acquis une expertise qui fait l'envie de plusieurs. Elle est devenue une autorité que tiennent en haute estime ses homologues de la francophonie dans le monde entier. À preuve, au cours de l'été 2012, deux projets de résolution proposés par la Commission ont été étudiés et adoptés par la dixième Conférence des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques, à New York. Ces projets portaient sur les critères qui permettent de définir le caractère patrimonial des toponymes, de même que sur la pertinence de décourager l'attribution de noms de lieux à caractère commercial.

La Commission gère maintenant une nomenclature géographique officielle qui compte plus de 235 000 noms de lieux, dont environ 110 000 noms de voies de communication. Toutefois, cette nomenclature impressionnante ne doit pas faire illusion. La Commission est encore loin d'avoir achevé sa mission. Elle doit continuer sur sa lancée pour répondre aux besoins pressants de créer de nouveaux toponymes en vue de faciliter le repérage géographique, plus particulièrement dans les territoires du Nord-du-Québec, où les activités touristiques et industrielles se multiplient. À ce sujet, la Commission est résolue à mettre en valeur le patrimoine toponymique des Amérindiens et des Inuits en officialisant les noms de lieux de cette région. Pour cela, elle compte les inventorier et, par la même occasion, recueillir l'information relative à leur signification et à leur relation avec les lieux qu'ils désignent. Elle s'appliquera aussi à réaliser ces objectifs dans les meilleurs délais, car ce trésor patrimonial, qu'il faut continuer de découvrir, se trouve souvent enfoui dans la mémoire des seuls aînés.

Message du président par intérim

Au cours de l'année 2012-2013, la Commission a tenu des activités pour souligner de façon spéciale son centième anniversaire, en plus de maintenir le déroulement de ses activités courantes. Le présent rapport rend compte des unes et des autres. La fin de cette année a été marquée par un changement à la présidence de la Commission. Je tiens à remercier chaleureusement ma prédécesseure, M^me^ Louise Marchand, qui a présidé avec élégance et brio les célébrations soulignant le centième anniversaire de l'organisme et qui a assumé la responsabilité des travaux accomplis par la Commission durant les onze premiers mois de l'année.

Avec les membres de la Commission et son personnel, je suis déterminé à favoriser la poursuite et la promotion de la mission toponymique qui, par la mise en relief des dimensions géographique et culturelle des noms de lieux, offre aux citoyens et aux citoyennes du Québec un accès privilégié aux coulisses de la grande comme de la petite histoire.

Le président par intérim,

Jacques Beauchemin

Membres de la Commission

M. Jacques Beauchemin est membre depuis mars 2013. Il est sous-ministre associé à la langue française, responsable de l'application de la politique linguistique au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles depuis septembre 2012. De plus, il est président-directeur général par intérim de l'Office québécois de la langue française et président par intérim de la Commission de toponymie. Docteur en sociologie de l'Université du Québec à Montréal, il a été notamment professeur titulaire au Département de sociologie de l'UQAM, directeur du même département, puis directeur de recherche à la Chaire de recherche du Canada en mondialisation, citoyenneté et démocratie. Il est l'auteur de nombreuses publications liées notamment à l'identité et à la question nationales.

M. Jean-René Côté est membre depuis 1994. Docteur en sciences naturelles de l'Université de Montpellier, il a été professeur et directeur du Département des sciences biologiques de l'Université du Québec à Montréal. Par la suite, il a été vice-président du Bureau d'audiences publiques en environnement et directeur de la recherche à la Société québécoise en assainissement des eaux. Il est l'auteur de plusieurs publications scientifiques dans des revues nord-américaines et européennes.

M^me^ Caroline Desbiens est membre depuis mars 2011. Docteure en géographie humaine de l'Université de la Colombie-Britannique, elle a enseigné dans cet établissement, de même qu'à l'Université de la Géorgie aux États-Unis. Depuis 2004, elle enseigne au Département de géographie de l'Université Laval et y est devenue professeure titulaire en 2012. Elle est également titulaire de la Chaire de recherche du Canada en géographie historique du Nord, qui s'intéresse aux dynamiques d'humanisation de cette région par les populations autochtones.

M. André Gagnon est directeur et secrétaire de la Commission depuis 2011. Il est titulaire d'un baccalauréat en géographie de l'Université du Québec à Rimouski. Avant d'entrer au service de la Commission, M. Gagnon a travaillé à titre de géographe pour le ministère des Ressources naturelles et de la Faune.

M. Matthew G. Hatvany est membre depuis mars 2011. Professeur titulaire au Département de géographie de l'Université Laval depuis 2000, il est titulaire d'un doctorat en géographie historique et paléoécologie. Depuis 2009, il est président de la Fiduciaire canadienne d'études nordiques.

M. Jacques Lacoursière est membre depuis 1994. Historien célèbre, il s'est donné pour mission, il y a près de cinquante ans, de faire connaître et aimer l'histoire du Québec par ses écrits, par des émissions à la radio et à la télévision ainsi que par des films et des conférences. On lui doit notamment l'*Histoire populaire du Québec* en cinq volumes. Il a été chercheur pour la série *Épopée en Amérique* qu'il a aussi animée, et il a également assumé la recherche pour la télésérie *Duplessis*. Il est membre de la Société royale du Canada et de la Commission franco-québécoise sur les lieux de mémoire communs.

M. Joël Simonnet est membre depuis 2004. Diplômé des universités de Strasbourg et d'Ottawa, il a été professeur en sciences politiques au cégep de Rimouski de 1967 à 2002. De plus, il a été conseiller municipal à Rimouski pendant plus de dix ans et président d'Accueil et intégration BSL, organisme au service des personnes immigrantes qui demeurent dans la MRC de Rimouski-Neigette. M. Simonnet est membre du conseil d'administration de l'Association des aînées et aînés de l'UQAR.

M^me^ Louise Slater est membre depuis 2011. Directrice d'école de 1982 à 1994 et, auparavant, agente de développement pédagogique, elle est active au sein de la Société historique du Cap-Rouge depuis 1995. Elle y remplit la fonction de secrétaire du conseil d'administration de 1999 à 2005, puis celle de présidente de 2005 à 2010 et de 2012 à 2013. Elle participe activement à la table de concertation des treize sociétés d'histoire de Québec. M^me^ Slater, qui participe activement à la vie de son milieu, siège notamment au conseil d'administration de la Société des Amis du Jardin Van den Hende et au comité des activités culturelles du Musée national des beaux-arts du Québec.

Membres de la Commission

M. Jacques Beauchemin

M. Jean-René Côté

Photo : Studio Perspective

M^me^ Caroline Desbiens

M. André Gagnon

Photo : Rémy Boily

M. Matthew G. Hatvany

M. Jacques Lacoursière

M. Joël Simonnet

M^me^ Louise Slater

Faits saillants de 2012-2013

Le centième anniversaire de la Commission

La Commission, organisme auquel le gouvernement a confié la gestion des noms de lieux du Québec le 15 novembre 1912, a tenu, tout au long de l'année, des activités pour célébrer son centième anniversaire. Une exposition, des publications et des rencontres entre toponymistes ont formé le cœur de ces activités, que le présent rapport présente en détail.

Des noms de lieux officialisés et diffusés

Au cours de l'année, la Commission a officialisé 1 637 noms de lieux, dont 1 086 noms de voies de communication (odonymes) et 551 autres toponymes. À la fin de l'exercice, la Commission a diffusé sur le Web, à l'intention du public, plus de 235 000 noms de lieux officiels.

Des désignations commémoratives d'importance

Pour souligner des contributions significatives à la société québécoise, la Commission a officialisé cinq désignations toponymiques commémoratives :

Route de la Bravoure (Saint-Gabriel-de-Valcartier, Shannon et Québec), nom officialisé le 16 mai 2012

Ce nom a été attribué à la route à deux chaussées qui prolonge l'autoroute Henri-IV, depuis l'intersection de l'avenue Industrielle, à Québec, jusqu'à Shannon, et qui traverse également la municipalité de Saint-Gabriel-de-Valcartier. Le nom vient souligner l'engagement des militaires de la base de Valcartier.

Pont Olivier-Charbonneau (Laval et Montréal), nom officialisé le 16 mai 2012

Ce nom rappelle le souvenir d'Olivier Charbonneau, le premier à s'établir sur l'île Jésus, en 1675. La terre où se situe l'assise nord du pont Olivier-Charbonneau a été la propriété des Charbonneau jusqu'à ce qu'aient lieu l'expropriation et la démolition de la maison, en 1977, en vue de faire place à l'avenue Roger-Lortie. Cette artère constitue une voie d'accès au pont de l'autoroute 25, qui enjambe la rivière des Prairies, entre l'île Jésus et l'île de Montréal.

Complexe Edgard-Davignon (Val-d'Or), nom officialisé le 11 juillet 2012

Le nom de cet édifice, qui abrite le Conservatoire de musique de Val-d'Or, rappelle le souvenir d'Edgard Davignon (Welkenraedt, Belgique, 1923 – Val-d'Or, 2011), pionnier de la musique en Abitibi-Témiscamingue. Ce musicien arrive au Québec en 1957 et s'installe en Abitibi. Il fonde le Conservatoire de musique de Val-d'Or en 1964.

Faits saillants de 2012-2013

Pont Serge-Marcil (Salaberry-de-Valleyfield et Les Cèdres), nom officialisé le 20 septembre 2012

Ce nom rappelle la mémoire de Serge Marcil (Salaberry-de-Valleyfield, 1944 – Port-au-Prince, Haïti, 2010), homme public et politicien. Élu député libéral dans la circonscription électorale de Beauharnois, il est nommé vice-président de la Commission des institutions (1986-1989). Réélu dans la circonscription électorale de Salaberry-Soulanges, il devient adjoint parlementaire du ministre de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle; puis, il est désigné ministre du Travail (1989-1994). Dans le cabinet de Daniel Johnson, il est nommé ministre de l'Emploi (1994). En 2000, il est élu à la Chambre des communes député libéral de Beauharnois-Salaberry. Outre ses rôles politiques, Serge Marcil est reconnu pour ses activités internationales. On le retrouve en République démocratique du Congo et, surtout, en Haïti. Au moment de son décès tragique survenu lors du tremblement de terre, dans ce pays, le 12 janvier 2010, il était conseiller spécial de l'ACDI et directeur du Centre parlementaire canadien. Le pont Serge-Marcil, situé sur l'autoroute 30, enjambe le fleuve Saint-Laurent; il relie la municipalité des Cèdres à Salaberry-de-Valleyfield.

Édifice du Docteur-Gérard-Beaulieu (Sept-Îles), nom officialisé le 20 septembre 2012

Ce nom désigne l'immeuble qui héberge le Centre local de services communautaires (CLSC). Le nom a été attribué à l'occasion du cinquantième anniversaire de l'établissement. On rappelle ici la mémoire de Gérard Beaulieu (Saint-Ulric, 1906 – Sept-Îles, 1984). Souvent dans des conditions difficiles, avec des moyens de fortune, le docteur Beaulieu a non seulement assuré des soins médicaux à la population, mais il a aussi apporté le réconfort d'une présence humaine dans la région pendant 60 ans.

Une présence à la dixième Conférence des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques

La Commission a pris part aux travaux de la conférence, principalement par la préparation de deux projets de résolution que la délégation canadienne a soumis aux participants et qui ont été expliqués par les deux représentantes de la Commission. Approuvés par la Conférence, ces projets portaient sur la manière de définir le caractère patrimonial des noms de lieux et sur la pertinence de décourager l'attribution de toponymes à caractère commercial.

Une réunion de la Commission de toponymie du Canada à Québec

La réunion des membres de la Commission de toponymie du Canada a lieu chaque année. La Commission de toponymie du Québec a été l'hôte de la réunion de 2012, à laquelle ont participé 33 personnes.

Quelques chiffres

En 2012-2013, les membres de la Commission se sont réunis à huit reprises.

La Banque de noms de lieux du Québec contenait, au 31 mars 2013, 391 289 noms de lieux officiels et non officiels. Le tableau ci-dessous en présente la répartition, selon la langue.

Répartition des toponymes de la Banque de noms de lieux du Québec, selon l'appartenance linguistique, au 31 mars 2013

Langue	Toponymes		Odonymes		Total	
	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels
Français	93 549	156 230	97 152	137 582	190 701	293 812
Anglais	14 405	34 973	10 169	17 085	24 574	52 058
Langues amérin-diennes	8 780	23 256	652	1 202	9 432	24 458
Inuktitut	3 160	8 760	17	26	3 177	8 786
Autres langues	2 004	2 952	1 628	2 301	3 632	5 253
Indéterminée	3 244	5 897	651	1 025	3 895	6 922
Total	**125 142**	**232 068**	**110 269**	**159 221**	**235 411**	**391 289**

- Au cours de l'année, 2 081 notes sur l'origine et la signification de noms de lieux ont été ajoutées sur le site Web de la Commission, ce qui porte à 86 986 le nombre de noms de lieux dont la diffusion s'accompagne de telles notes.
- Entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, la Commission a officialisé 1 637 noms de lieux, dont 704 noms de rues, 236 noms de chemins, 278 noms de parcs publics, 51 noms de lacs, 12 noms de ponts et 5 noms de pointes.
- La mise à jour des noms de parcs de divers types situés à Québec a été faite dans quatre des six arrondissements de la ville. La Commission a ainsi officialisé 200 noms.

Commission de toponymie

1 Commission de toponymie

1.1 Mission et mandats

Créée en 1977, en vertu de l'article 122 de la Charte de la langue française, la Commission de toponymie a pris le relais de la Commission géographique de la province de Québec et de la Commission de géographie (1912-1977).

La Charte définit la compétence, les devoirs et les pouvoirs de la Commission, organisme responsable de la gestion des noms de lieux du Québec.

La Commission doit :

- proposer au gouvernement les normes et les règles d'écriture à respecter dans la dénomination des lieux;
- procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux;
- établir et normaliser la terminologie géographique, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française;
- officialiser les noms de lieux;
- diffuser la nomenclature géographique officielle du Québec;
- donner son avis au gouvernement sur toute question que celui-ci lui soumet en matière de toponymie.

La Commission peut :

- donner son avis au gouvernement et aux autres organismes de l'Administration sur toute question relative à la toponymie;
- dans les territoires non organisés, nommer les lieux géographiques ou en changer les noms;
- avec l'assentiment de l'organisme de l'Administration ayant une compétence concurrente, déterminer ou changer le nom de tout lieu sur un territoire municipal local.

Les noms approuvés ou choisis par la Commission au cours de l'année doivent être publiés, au moins une fois l'an, à la *Gazette officielle du Québec*. Ils deviennent d'emploi obligatoire dans les documents et les textes de l'Administration et des organismes parapublics, dans la signalisation routière, dans l'affichage public ainsi que dans les ouvrages d'enseignement, de formation ou de recherche publiés au Québec et approuvés par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

1 Commission de toponymie

1.2 Contexte

La toponymie, issue du mariage fécond de la géographie et de la langue, doit prendre en compte et mettre en relief les dimensions géographique et culturelle des noms de lieux.

D'une part, la normalisation des noms géographiques concourt au repérage des lieux dans l'espace, fonction essentielle pour assurer la sécurité des personnes, la gestion des ressources naturelles, la qualité de la cartographie, et pour faciliter les communications de l'État avec ses citoyens et citoyennes. Les bouleversements survenus dans le monde municipal au cours des dernières années ont aussi soulevé de vives inquiétudes au chapitre de la gestion des noms de voies de communication. Dans ce contexte où les municipalités doivent harmoniser les odonymes sur leur nouveau territoire, la Commission a le devoir de veiller à la préservation du patrimoine toponymique local ainsi qu'à la qualité de la nouvelle toponymie proposée.

D'autre part, le toponyme favorise l'expression, au moyen d'un message linguistique, du contenu culturel et historique d'une présence humaine spécifique.

Ainsi, la Commission accorde une attention toute particulière au visage francophone de la toponymie québécoise, notamment en s'assurant que les éléments génériques des noms de lieux sont en français.

La Commission doit néanmoins respecter la double nature des noms de lieux en permettant également l'expression de l'identité de chacune des communautés qui composent le Québec moderne. Les spécifiques traduisent donc de façon significative des traits distinctifs de la société québécoise, notamment les particularismes du français québécois et les mots du paysage géographique qui appartiennent au français parlé au Québec. La toponymie du Québec se veut également le reflet de l'apport de la communauté québécoise d'expression anglaise ainsi que des peuples autochtones et des autres minorités qui contribuent à faire le Québec d'aujourd'hui. Il convient de souligner que les politiques et les normes de la Commission sont inspirées des résolutions des Conférences des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques.

Par ailleurs, en ce qui concerne le développement durable, la Commission, qui est visée par la Loi sur le développement durable et par la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, se sent particulièrement interpellée par les éléments suivants : la protection du patrimoine culturel et l'accès au savoir, l'aménagement et le développement du territoire de façon durable et intégrée ainsi que la sauvegarde et le partage du patrimoine collectif. Les demandes que les organismes responsables de la gestion du territoire et des ressources naturelles adressent à la Commission pour dénommer les nouveaux territoires à préserver, par exemple les réserves naturelles, les aires protégées et les réserves de biodiversité, s'inscrivent dans l'esprit de cette loi et de cette stratégie.

1 Commission de toponymie

1.3 Clientèles

Les mandats confiés à la Commission touchent l'ensemble de la population québécoise, les noms de lieux constituant des points d'ancrage propres à chaque personne.

La Commission se met au service de tous les ministères et organismes utilisateurs et relayeurs de la toponymie ainsi que de toutes les municipalités qui ont la responsabilité de choisir le nom de leurs voies de communication.

Ainsi, les travaux de la Commission sont indispensables pour le ministère des Ressources naturelles, dans sa gestion des forêts et des mines; pour le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, dans sa gestion des réserves de biodiversité, des milieux naturels protégés, des zones d'exploitation contrôlée (zecs) et des barrages; pour le ministère de la Culture et des Communications, dans son traitement des biens patrimoniaux; et enfin pour la Commission de la représentation électorale, qui doit demander à la Commission son avis quant aux noms des circonscriptions électorales. La toponymie constitue également un outil essentiel aux travaux du ministère de la Sécurité publique, responsable de la sécurité des citoyens et citoyennes; à ceux du ministère des Transports, en ce qui a trait à la signalisation routière; à ceux du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, responsable des grandes réorganisations territoriales; ainsi qu'à ceux du Directeur général des élections, pour qui la Commission valide le contenu toponymique de bases de données. La Commission fournit également des avis relatifs à la qualité de la toponymie présente dans les manuels scolaires qui doivent être approuvés par la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Par ailleurs, certains organismes comme la Commission de la santé et de la sécurité du travail comptent sur la Commission pour valider la toponymie utilisée dans leurs fichiers d'adresses.

Finalement, grâce principalement à son service de diffusion en ligne des noms de lieux officiels et des normes qui balisent leur choix et leur écriture, la Commission répond aux besoins d'information toponymique des citoyens et citoyennes, mais également à ceux de l'industrie touristique et des entreprises spécialisées dans des domaines comme la révision de documents, les levés géophysiques et la production de matériel géographique ou cartographique.

1 Commission de toponymie

1.4 Services, publications et outils

Pour répondre aux besoins de ses usagers, la Commission met à leur disposition les services, publications et outils suivants :

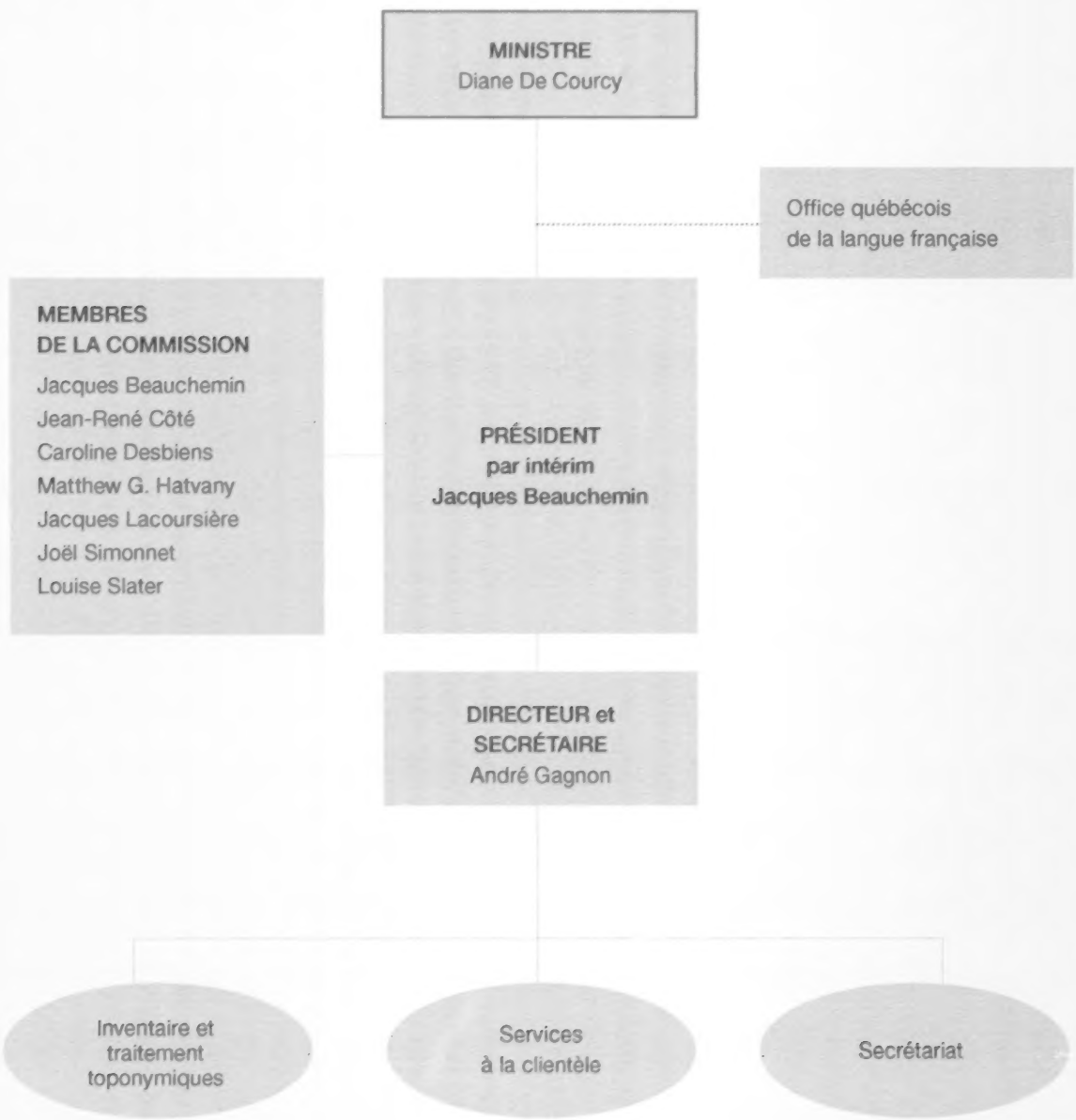
- des consultations personnalisées;
- des avis techniques;
- des validations de fichiers d'adresses;
- la Banque de noms de lieux, qui diffuse, en ligne, les noms de lieux officiels du Québec ainsi que les noms de lieux qui ont déjà été officiels et qui ont été remplacés, fournit des données techniques et informe sur l'origine des noms diffusés;
- des pages Web qui renseignent sur les politiques toponymiques, les critères de choix et les règles d'écriture des noms de lieux;
- des publications en ligne ou imprimées, dont le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*, le *Guide de l'affichage odonymique* et des répertoires qui présentent la toponymie de six nations autochtones;
- un centre de documentation toponymique qui regroupe plus de 7 000 volumes et 25 périodiques spécialisés dans des domaines tels que la généalogie, la géographie, l'histoire et la terminologie.

1.5 Organisation

Au 31 mars 2013, les sept postes de membres nommés par le gouvernement en vertu de la Charte étaient occupés par M. Jacques Beauchemin, président par intérim, M. Jean-René Côté, M^me^ Caroline Desbiens, M. Matthew G. Hatvany, M. Jacques Lacoursière, M. Joël Simonnet et M^me^ Louise Slater.

1 Commission de toponymie

Organigramme de la Commission au 31 mars 2013



1 Commission de toponymie

Puisqu'il incombe à l'Office de fournir à la Commission tout le soutien administratif nécessaire à la réalisation de sa mission, la reddition de comptes pertinente est présentée dans le rapport annuel de gestion de l'Office. Il en est de même pour ce qui a trait à l'application des obligations législatives et gouvernementales concernant notamment la mise en œuvre de la politique linguistique, de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que de la Loi sur le développement durable (sauf, dans ce dernier cas, au regard des éléments qui concernent la mission toponymique proprement dite). La Commission et l'Office ont, en effet, choisi de partager leurs politiques et leurs ressources en ces matières.

Saviez-vous que...

La Commission de toponymie a eu douze coups de cœur parmi les noms qu'elle a officialisés l'an dernier. Elle a même eu un coup de foudre pour l'un d'eux : **Rue de la Chevauchée** ! Ce nom fait un clin d'œil au festival country annuel de Saint-Antonin, dans le Bas-Saint-Laurent. La désignation des coups de cœur se veut une promotion d'une toponymie de qualité supérieure.

Onze chroniques toponymiques relatives aux bons coups de la Commission au cours de ses cent ans d'histoire ont été diffusées sur le Web.

Sept chroniques toponymiques portant sur des réalités de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine ont été créées par la Commission et diffusées à la radio de Radio-Canada (station de la Gaspésie-Les Îles).

Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

2

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Sommaire des résultats 2010-2013

Orientation stratégique 2 **Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique**

Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 2.3.1 Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires						
Répartition des toponymes mis à jour selon les territoires retenus	Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets	1 612	3 374	5 128	✓	25
	Territoires des parcs nationaux projetés	75	189	76	✓	25
	Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs	19	12	4	✓	25
Objectif 2.3.2 Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques						
Répartition des toponymes diffusés sur le Web selon la langue	Patrimoine autochtone	1	0	3	↑	27
Objectif 2.3.3 S'assurer que la plupart des notes sur l'origine ou la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française						
Pourcentage de notes consacrées à la nomenclature officielle[1] de langue française	80 %	83,8 %	83,7 %	83,6 %	✓	28

1. Modification apportée à la rédaction

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ○ à venir Ø abandonné

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 4 **Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français**

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 4.2.3 Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises						
Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	s. o.	1	3	Aucun	✓	28

Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique

Indicateur	Cible	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012	Résultat 2010-2011		Page
Objectif 4.3.1 Mettre en valeur le savoir-faire du Québec en matière de toponymie						
Participation à diverses activités	Au moins 5 par année	14	6	5	✓	29
Objectif 4.3.2 Célébrer, en 2012, les 100 ans d'activité de gestion des noms de lieux du Québec						
Dépôt du programme des activités	31 décembre 2011	s. o.	s. o.	Dépôt effectué	✓	30
Réalisation du programme	2012	Activités du programme réalisées	s. o.	s. o.	✓	30

LÉGENDE

✓ objectif atteint ou dépassé ↑ progrès noté ✗ défi à relever → en cours ☐ à venir ∅ abandonné

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Orientation stratégique 2
Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique

2.3.1 Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires

Contexte : L'inventaire des noms de lieux est une tâche ininterrompue, parce qu'elle dépend de l'occupation du territoire, qui varie dans le temps avec une intensification progressive de l'activité humaine, notamment dans les domaines de l'énergie, des mines, de la forêt et du tourisme dans le Nord-du-Québec, où l'on a besoin d'un nombre grandissant de noms de lieux pour se repérer sur les cartes géographiques, et parce que l'usage des toponymes par ses habitants peut varier d'une génération à l'autre. Les besoins particuliers se rapportant à l'aménagement du territoire (notamment la désignation officielle des lieux d'intérêt municipal autres que les voies de communication – par exemple, des édifices, des bâtiments, des parcs publics, des pistes cyclables, des belvédères – et l'enrichissement du réseau des parcs nationaux et des réserves de biodiversité), ainsi que les besoins liés à la sécurité, à la visibilité insuffisante du patrimoine de certaines communautés ou à l'ancienneté de la dernière opération d'inventaire dans une région donnée orientent les choix des zones auxquelles donner priorité dans le processus de mise à jour continue des données toponymiques.

Objectif 2.3.1 Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires

Indicateur	Cible	Résultat
Répartition des toponymes mis à jour selon les territoires retenus	Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets	1 612
	Territoires de parcs nationaux projetés	75
	Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs	19

Commentaire : Certains types de territoires ont fait l'objet de travaux particuliers.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets

Les 1 612 toponymes traités ou dont l'information s'y rapportant dans la Banque de noms de lieux du Québec a été mise à jour proviennent principalement de 18 des 21 municipalités ciblées au cours de l'année 2012-2013[2].

En ce qui concerne l'analyse de la nomenclature toponymique de Drummondville, elle a permis l'achèvement du dossier d'harmonisation des noms de voies de communication de cette ville. La Commission a par ailleurs officialisé un grand nombre de noms de parcs publics de Québec ainsi que de noms de voies de communication de Trois-Rivières.

Territoires des parcs nationaux projetés

La Commission a effectué 75 interventions dans la toponymie de six parcs nationaux projetés, qu'il s'agisse d'ajouts à la Banque de noms de lieux du Québec, ou encore, de correction ou d'enrichissement de l'information présentée dans des fiches toponymiques existantes. Deux travaux majeurs sont à signaler :

- La saisie de fiches toponymiques liées à l'enquête effectuée par Bernard Saladin d'Anglure dans le Nord-du-Québec, à la fin des années 1960, pour recueillir les toponymes inuits traditionnels;
- La saisie de fiches toponymiques provenant de toponymes inscrits au *Répertoire toponymique inuit du Nunavik*, publié en 1987 par l'Institut culturel Avataq.

Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs

Les travaux visant à enrichir la Banque de noms de lieux du Québec de toponymes micmacs et à y incorporer des données concernant leur signification et des anecdotes s'y rattachant ont progressé légèrement en 2012-2013. Dix-neuf toponymes entièrement ou partiellement de langue micmaque et désignant un lieu situé dans le territoire habité ou fréquenté par les Micmacs ont fait l'objet d'un travail au cours de l'exercice. Les travaux de mise à jour de toponymes micmacs ont visé surtout des noms qui étaient inscrits dans la Banque de noms de lieux du Québec. La Commission a officialisé trois toponymes micmacs dans le cadre de ces travaux : **Site patrimonial du Banc-de-Pêche-de-Paspébiac**, **Site patrimonial de pêche Matamajaw** et **Circonscription électorale de Matane-Matapédia**.

2. Baie-D'Urfé, Beaconsfield, Beauharnois, Carleton-sur-Mer, Côte-Saint-Luc, Dollard-Des Ormeaux, Dorval, Drummondville, La Pocatière, Lévis, Longueuil, Montréal-Ouest, Paspébiac, Québec, Rimouski, Sainte-Agathe-des-Monts, Saint-Georges, Saint-Lambert-de-Lauzon, Saint-Maurice, Shawinigan et Trois-Rivières.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

2.3.2 Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques

Contexte : Dans le contexte des négociations entreprises par le gouvernement avec différentes nations autochtones, la Commission met progressivement en place des mesures qui visent à assurer une meilleure visibilité de leur patrimoine toponymique, sans altérer l'essentiel du visage français du Québec sur les cartes géographiques.

Objectif 2.3.2 Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques

Indicateur	Cible	Résultat	
		Nombre	Origine linguistique
Répartition des toponymes diffusés sur le Web selon la langue	Patrimoine autochtone	1	Innue

Commentaire : Au cours de l'exercice, plusieurs tentatives pour connaître les noms traditionnels autochtones de certains lieux géographiques naturels ont eu lieu auprès de communautés autochtones. Ces démarches sont en effet systématiques lorsque la Commission reçoit des demandes de dénomination de lieux situés dans des territoires habités ou fréquentés par les autochtones. Ces démarches ont ainsi permis d'inventorier un nom traditionnel innu pour un lac situé dans la MRC de Maria-Chapdelaine, que la Commission a officialisé sous la forme **Lac Amelekep**, le 15 mai 2012. Ce toponyme signifie *lac où frayent les poissons*.

2.3.3 S'assurer que la plupart des notes sur l'origine ou la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française

Contexte : La neuvième Conférence des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques (New York, 2007) a recommandé aux autorités toponymiques du monde de diffuser l'origine et la signification des noms de lieux, estimant que ces données, tout comme les toponymes eux-mêmes, font partie des patrimoines nationaux. Il importe donc que la nomenclature officielle du Québec, et en particulier celle de langue française, qui forme l'armature de l'identité de la société québécoise, soit présente sur le Web dans une proportion qui en garantisse une juste visibilité.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 2.3.3	S'assurer que la plupart des notes sur l'origine ou la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française	
Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de notes consacrées à la nomenclature officielle de langue française	80 %	83,8 %

Commentaire : Au 31 mars 2013, 83,8 % des 83 363 notes sur l'origine et la signification des noms de lieux liées à des toponymes officiels se rapportaient à des noms de lieux officiels de langue française. Ce pourcentage dépasse de près de quatre points l'objectif de 80 %.

Orientation stratégique 4
Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

Contexte : Parmi les désignations toponymiques commémoratives qu'elle traite, la Commission porte une attention particulière à celles qui mettent en valeur des personnes et d'autres acteurs sociaux dont l'apport à la langue française a été remarquable. De plus, depuis 2005, la Commission remet un prix à un groupe, à un organisme, à une municipalité ou à une entreprise qui manifeste la volonté d'utiliser et de diffuser une toponymie de qualité.

Objectif 4.2.3	Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises	
Indicateur	Cible	Résultat
Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	s. o.	1 action

Commentaire : Au cours de l'exercice, la Commission n'a officialisé aucune désignation commémorative majeure pour rendre hommage à un personnage dont l'apport à la langue française a été remarquable. Toutefois, la Commission a remis un Mérite du français en toponymie à la Ville de Drummondville (mars 2013), pour la qualité de son travail d'harmonisation de ses noms de voies de communication en vue de réduire le nombre de ceux qui sont identiques ou très semblables.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique

Contexte : Créée en 1912, la Commission dispose d'un savoir-faire considérable dans un domaine spécialisé, façonné au cours d'un siècle. Depuis 1967, elle collabore, au sein de la délégation canadienne, aux travaux des Conférences des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques, à ceux du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques et, enfin, à ceux de la Division francophone du Groupe d'experts, qu'elle a cofondée avec les autorités toponymiques de la France. La Commission participe annuellement aux réunions de la Commission de toponymie du Canada, dont elle est membre. Il est donc important de préserver l'expertise acquise au fil du temps, et il s'avère tout aussi essentiel d'en maintenir le rayonnement, qui contribue à la visibilité du Québec sur la scène internationale.

Objectif 4.3.1 Mettre en valeur le savoir-faire du Québec en matière de toponymie

Indicateur	Cible	Résultat
Participation à diverses activités	Au moins 5 par année	14

Commentaire : En 2012-2013, la Commission a eu l'occasion de mettre en valeur son expertise sur les tribunes suivantes :

- La dixième Conférence des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques, à New York ;
- La 27e session du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques, à New York (GENUNG) ;
- Les travaux de la Division francophone par la préparation du *Bulletin d'information toponymique* pour la Division francophone, publié en décembre 2012, la collaboration à la version française de la base de données des résolutions des CNUNNG et, finalement, l'enrichissement de la base de données *Le Tour du monde en français*, en collaboration avec les autorités concernées, membres de la Division francophone du GENUNG ;
- La représentation de la Commission de toponymie au kiosque d'information des organismes de la Charte de la langue française, lors du Forum mondial de la langue française, à Québec ;
- La réunion annuelle de la Commission de toponymie du Canada, à Québec ;
- La réunion de la Société canadienne d'onomastique (SCO) dans le cadre du Congrès des sciences humaines, à Waterloo (Ontario) ;
- Le Colloque annuel CIÉRA-AÉA sur les études autochtones, à l'Université Laval (Québec) ;
- Le Congrès d'études wendat et wyandot, à Wendake, près de Québec ;

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

- La conférence sur la toponymie des villages gaspésiens dans le cadre des causeries mensuelles du Musée de la Gaspésie, à Gaspé;
- Les chroniques toponymiques diffusées à l'émission *Bon pied, bonne heure* par la Société Radio-Canada (Gaspésie-Les Îles) durant l'été 2012;
- Le Salon des partenaires de l'Association des directeurs municipaux du Québec (ADMQ), à Québec;
- Les travaux de l'Approche de coopération en réseau interministériel pour l'information géographique (ACRIgéo) visant l'élaboration d'outils géographiques communs;
- Les travaux du Comité consultatif de la commémoration, de la Commission de la capitale nationale du Québec, à Québec;
- Les travaux de la Commission franco-québécoise sur les lieux de mémoire communs, à Québec et à Montréal.

Objectif 4.3.2 Célébrer, en 2012, les 100 ans d'activité de gestion des noms de lieux du Québec

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du programme des activités	31 décembre 2011	Dépôt effectué
Réalisation du programme	2012	Activités du programme réalisées

Commentaire : En 2012, la Commission a célébré ses cent ans d'existence en tant qu'organisme public québécois voué à la gestion des noms de lieux. En prévision de cet anniversaire, la Commission avait déposé le programme des activités liées au centenaire lors de la réunion du comité de direction, à l'automne 2011. Dans ce contexte, outre les activités mentionnées précédemment, la Commission a mené à bien les réalisations décrites dans les deux pages suivantes.

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Quelques réalisations liées au centenaire de la Commission

Soirée du 100e anniversaire, le 20 septembre 2012, au Musée de la civilisation, à Québec

Cette soirée, organisée pour lancer l'ouvrage *Parlers et paysages du Québec : randonnée à travers les mots d'ici*, et pour inaugurer l'exposition *Le nom de lieu, signature du temps et de l'espace*, a réuni près de 100 personnes ayant en commun un intérêt marqué pour les noms de lieux, en particulier les membres de la Commission de toponymie du Canada rassemblés à Québec à l'occasion de leur réunion annuelle, ainsi que plusieurs anciens membres du personnel de la Commission, à qui on a rendu hommage pour leur contribution à la mission toponymique de l'État.

Ouvrage *Parlers et paysages du Québec : randonnée à travers les mots d'ici*, lancé le 20 septembre 2012

Cette publication invite le lecteur à apprendre le vocabulaire géographique de la langue franco-québécoise traditionnelle à partir de 66 noms de lieux de diverses régions du Québec qui contiennent des mots dont on a souvent oublié l'origine et la signification, comme **Rigolet des Abîmes**, **Savane des Romaines**, **Le Veugle**, **Portage du Marigot**, **Les Neigières**, **Ruisseau du Plaqué Malade**, etc. Pour joindre un grand public tout en lui fournissant une information rigoureuse, le livre est parsemé de commentaires qui semblent avoir été écrits de la main d'un lecteur ayant effectué une « randonnée » dans le texte et qui a noté ses impressions de tous types, de même que d'images dont le choix et l'agencement donnent à croire qu'elles appartiennent à un carnet de voyage. Préfacée par le géographe et toponymiste Jean Poirier, puis enrichie par des articles de fond du linguiste Claude Poirier et du géographe et toponymiste Henri Dorion, cette publication de 184 pages, réalisée en collaboration avec l'Office québécois de la langue française et les Publications du Québec, constitue l'un des piliers de la célébration du centenaire de la Commission de toponymie.

Exposition sur la toponymie au Musée de la civilisation, intitulée *Le nom de lieu, signature du temps et de l'espace*, inaugurée le 20 septembre 2012

Fruit d'un partenariat réunissant le Musée de la civilisation, la Commission de toponymie et, à titre d'expert-conseil, le géographe et toponymiste Henri Dorion, l'exposition vise à donner au public l'envie de découvrir la toponymie du Québec. Servant en quelque sorte de prélude à l'exposition permanente *Territoires*, elle se compose principalement de cinq panneaux sur lesquels sont présentées les six thèmes suivants : *Le nom de lieu*, *Où suis-je ?*, *En souvenir de nous*, *Peuples en mouvement*, *Miroir du territoire et de la société* et *Une mission essentielle à poursuivre*. Devant ces panneaux, une vitrine expose trois publications de l'organisme. Pour le thème *Miroir du territoire et de la société*, un diaporama présente 46 paysages accompagnés de leur toponyme. Enfin, dans l'entrée de l'exposition *Territoires*, sous l'immense carte multimédia du Québec, une borne interactive donne accès au contenu de la Banque de

2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

noms de lieux du Québec ainsi qu'à de brèves capsules toponymiques, qui s'apparentent à des cartes postales. L'exposition se poursuit jusqu'au 14 avril 2013 au Musée de la civilisation, date à laquelle elle sera présentée au Musée de l'Amérique francophone jusqu'en septembre 2013.

Publication souvenir : *Cent ans de gestion toponymique au Québec*, parue en septembre 2012

Cet ouvrage illustré, qui comporte 28 pages, retrace les grandes étapes du traitement de la nomenclature géographique du Québec par l'organisme toponymique qu'a mis en place le gouvernement québécois en 1912, tout en mettant l'accent sur les contributions des principaux gestionnaires durant ce siècle de travaux sur les noms de lieux.

Article publié dans la revue *Cap-aux-Diamants*, en novembre 2012

Intitulé *Les noms des infrastructures routières majeures du Québec : des témoins de la mémoire*, cet article, écrit par une toponymiste de la Commission, a été publié dans un numéro thématique de la revue consacrée au centenaire du ministère des Transports du Québec.

Saviez-vous que...

La Commission a offert aux visiteurs du Musée de la Gaspésie, à Gaspé, une conférence intitulée *Toponymie des villes et villages gaspésiens*.

La Minganie, sur la Côte-Nord, a fait l'objet d'un inventaire de ses noms de lieux, dressé par deux toponymistes de la Commission, entre le hameau de Rivière-aux-Graines et le village de Mingan.

Lors de la réunion de la Commission de toponymie du Canada, qui s'est tenue à Québec, en septembre 2012, des représentants de la Commission ont présenté une rétrospective des travaux en matière de toponymie amérindienne et inuite.

Réalisations de la Commission par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

3 Réalisations de la Commission par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Résultats

La Déclaration de services aux citoyens, adoptée au cours de l'exercice 2003-2004, n'a pas été modifiée depuis.

1. Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens

Pour répondre aux demandes de ses usagers, la Commission offre un service de consultations toponymiques personnalisé et gratuit. En 2012-2013, elle a reçu 1 939 demandes réparties comme suit :

Répartition des demandes de services selon la catégorie de demandeur[3]

Demandeur	Nombre de demandes de services
Association ou société	82
Citoyen du Québec	410
Citoyen hors du Québec	12
Entreprise ou travailleur autonome	78
Média privé	4
Média public	3
Ministère ou organisme fédéral	37
Ministère ou organisme public ou parapublic québécois	252
Municipalité ou MRC	1 007
Organisme scolaire	54
Total	**1 939**

3. Les catégories Association ou société, Citoyen du Québec, Entreprise ou travailleur autonome et Média privé correspondent aux destinataires des services et des outils de la Commission, au sens de l'article 6 de la Loi sur l'administration publique (LRQ, chap. A-6.01), qui précise que « les services aux citoyens comprennent, pour l'application de la présente loi, les services offerts à la population et aux entreprises ».

3 Réalisations de la Commission par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

2. Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes ; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions ; communiquer ses décisions aux intéressés dans un délai raisonnable

La Commission a accusé réception des demandes qui lui ont été présentées. Elle a annoncé à l'avance la date de chacune des réunions des membres de la Commission sur la page d'accueil de son site Web. De plus, toutes les décisions prises par les membres en 2012-2013 ont été mises en ligne, dans un délai n'excédant pas dix jours ouvrables. Finalement, après chacune de ses réunions, la Commission a informé, par courrier ou par courriel, les personnes et les instances visées par les noms qu'elle a approuvés, remplacés ou retirés de la nomenclature officielle, ou encore, qui ont fait l'objet d'un avis.

3. Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu pour recueillir l'opinion des intéressés si, selon la Commission, ce nom désigne un lieu d'importance ou si ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique

Au cours de l'exercice, aucun avis d'intention n'a été publié.

4. En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire

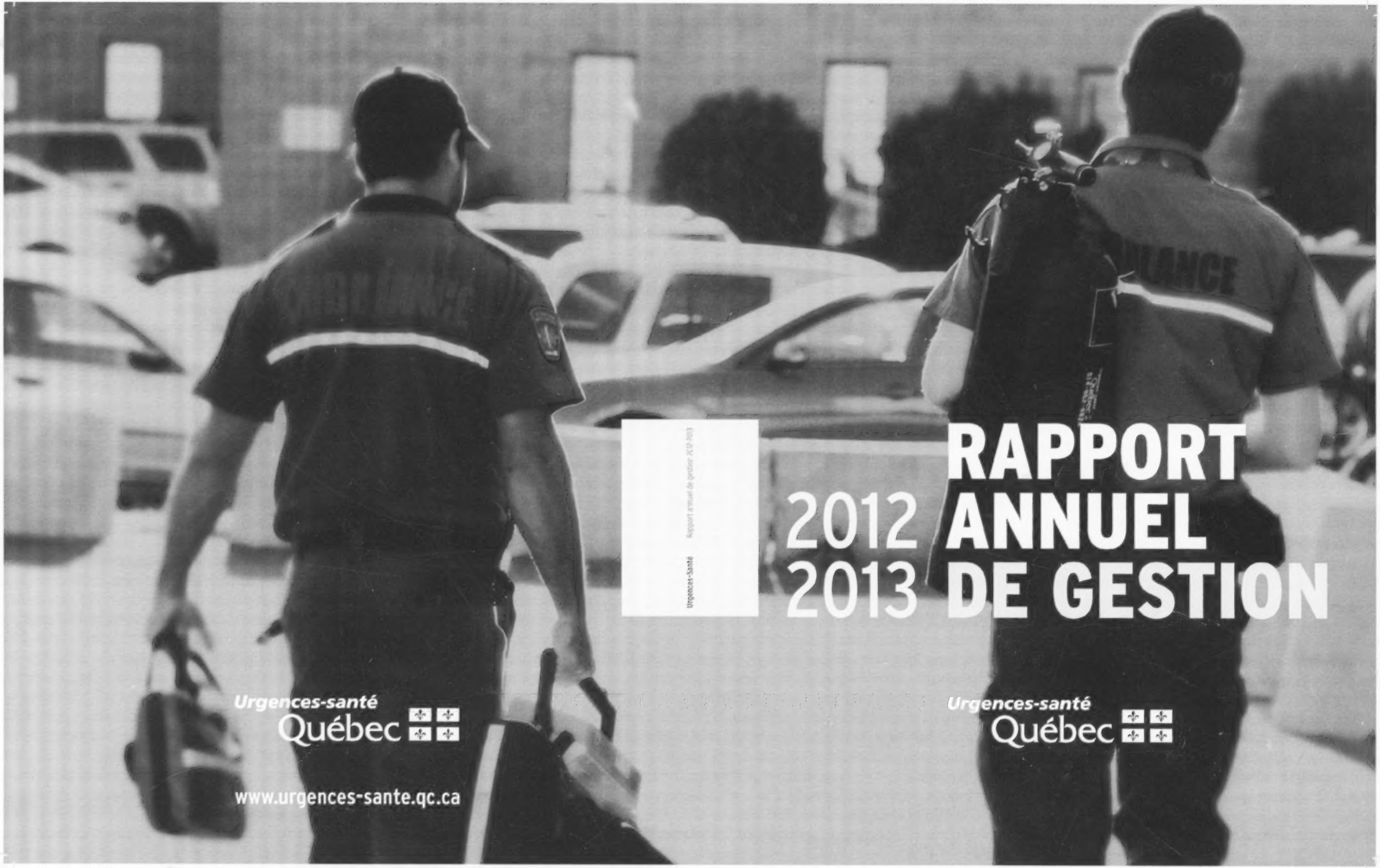
Le délai de réponse aux demandes des citoyens a été respecté dans une proportion de 93,4 %.

5. Rendre disponible en tout temps l'information sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau

Le site Web de la Commission, accessible en tout temps, a été enrichi au moins une fois par mois. Un service d'assistance aux usagers a aussi été offert durant les heures d'ouverture.

Office québécois
de la langue
française
Québec

6160.2013-08



Urgences-santé Rapport annuel de gestion 2012-2013

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012 2013

Urgences-santé
Québec

www.urgences-sante.qc.ca

Urgences-santé
Québec

urgncsant_rapannuel.indd 1 13-06-27 09:13

Le rapport annuel est produit par le service des communications de la Corporation d'urgences-santé.

MD Héros en trente est une marque déposée propriété de la Fondation des maladies du coeur du Québec.

Le générique masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'alléger le texte.

Toutes les données nominatives et quantitatives inscrites dans ce rapport annuel ont été compilées et comptabilisées entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, année financière de la Corporation d'urgences-santé.

Sur demande, d'autres formats du rapport annuel peuvent être produits pour répondre aux besoins des personnes aux prises avec une incapacité visuelle.

Urgences-santé tient à remercier tous ceux et celles qui ont participé de près ou de loin à ce rapport annuel.

Urgences-santé ayant à cœur l'environnement, ce document a été imprimé en quantité limitée sur un papier recyclé.

www.urgences-sante.qc.ca

Urgences-santé
Québec

ADRESSES :

Centre administratif
3232, rue Bélanger
Montréal (Québec)
H1Y 3H5

Centre opérationnel Nord
2559, boul. Chomedey
Laval (Québec)
H7T 2R2

Centre opérationnel Est
6660, rue Jarry Est
St-Léonard (Québec)
H1P 3K8

Centre opérationnel Ouest
7440, rue St-Patrick
LaSalle (Québec)
H8N 0A1

Dépôt légal : 2e trimestre 2013
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN 978-2-550-68096-3 (imprimé)
ISBN 978-2-550-68097-0 (PDF)

urgencsant_rapannuel.indd 2 13-06-27 09:13